

UCLouvain
École des sciences politiques et sociales

Le travail volontaire

De sa codification juridique à ses expériences vécues

Étude comparée de trois organisations en Belgique

Joseph Vaessen
Dissertation doctorale en sociologie
Février 2024

Co-promoteur·rices :

Marc Zune (Prof. à l'UCLouvain)

Isabelle Ferreras (Maître de recherches au FNRS, Prof. à l'UCLouvain)

Membres du comité d'accompagnement :

Auriane Lamine (Prof. à l'UCLouvain)

Sandrine Nicourd (Prof. à l'Université de Reims)

Membres du jury de thèse :

Dalia Gesualdi-Fecteau (Prof. à l'Université de Montréal)

Abraham Franssen (Prof. à l'UCLouvain)

*Cette thèse a été réalisée grâce au soutien financier du F.R.S.-FNRS,
via un mandat d'Aspirant (du 1^{er} octobre 2019 au 30 septembre 2023).
Elle a été publiée aux Presses universitaires de Louvain en février 2024.*

ISBN de la version PDF : 978-2-39061-441-8

Remerciements

Avant de plonger au cœur du contenu de cette thèse, je voudrais manifester ma profonde gratitude à toutes les personnes qui ont rendu son aboutissement possible.

Mes premiers remerciements vont à mes deux promoteur·rices, Marc et Isabelle.

Le titre de promoteur sied parfaitement à Marc qui, après avoir été le lecteur de mon mémoire en sociologie puis le promoteur de mon mémoire en sciences du travail, a donné les premières impulsions nécessaires à la naissance du projet qui a abouti à cette thèse, grâce à nos premiers rendez-vous réguliers au fond d'une petite taverne namuroise. Ensuite, tout au long de cette recherche et malgré un agenda de président d'Institut, Marc n'a cessé d'alimenter ma volonté de progresser dans la recherche par sa passion communicative pour l'enquête sociologique, par l'éclectisme de ses conseils, par sa reconnaissance à toute épreuve et par sa générosité de cœur et d'esprit – qui a pu se traduire tant par un pèlerinage outre-Manche aux origines de la sociologie du travail que par le prêt de piles d'ouvrages pour lesquelles je vénérerais la contiguïté de nos bureaux respectifs. Sans oublier nos fous rires à la machine à café et son attitude toujours décontractée qui ont su apaiser un parcours de thèse inévitablement parsemé de quelques angoisses passagères.

Ensuite, je ne peux que me réjouir d'avoir eu Isabelle comme copromotrice. Dès le premier mois de mon mandat, Isabelle m'a emmené sous son aile jusqu'à Montréal, où j'ai pu intégrer d'emblée l'impressionnant réseau international du CRIMT, qui regroupe un très grand nombre de centres de recherche et de chercheur·ses de renommée mondiale en sciences du travail. Isabelle fut ensuite une copromotrice idéale non seulement par ses encouragements et son soutien, mais aussi et surtout par sa vision et ses conseils sur ma recherche, qui ont constitué un véritable phare pour progresser dans la recherche. Je souhaiterais également souligner à quel point la posture de chercheuse engagée dans le débat public qu'assume pleinement Isabelle a été une grande source d'inspiration pour moi et un support important dans les moments de doute quant à l'intérêt sociétal de la réalisation d'une thèse en sociologie.

Je voudrais ensuite remercier chaleureusement les membres du comité d'accompagnement, Auriane et Sandrine. Je ne pense pas qu'il soit exagéré d'affirmer qu'Auriane m'a donné le goût du droit, par l'enthousiasme qu'elle laissait transparaître dans le cadre de son cours de droit du travail. C'est également Auriane qui, par sa promotion du volet juridique de mon mémoire en sciences du travail, a contribué à donner naissance à cette thèse. Je souhaiterais également la remercier pour son accompagnement et ses précieux conseils au cours de mon

parcours doctoral et pour m'avoir octroyé sa confiance en m'invitant à plusieurs reprises à intervenir dans le cadre de son cours de droit des ressources humaines. Ensuite, je voudrais également remercier Sandrine pour ses précieux conseils théoriques et ses questions clés au fil des réunions du comité d'accompagnement, et pour avoir rendu possible mon séjour de recherche au laboratoire Printemps (à l'Université de Versailles-Paris Saclay), qui fut une expérience très enrichissante pour moi tant sur le plan humain que sur le plan scientifique.

Mes remerciements vont également à Dalia Gesualdi-Fecteau et Abraham Franssen, pour avoir accepté de compléter le jury de thèse et pour le temps qu'ils·elles consacreront à la lecture de mon travail. Je n'ai pas oublié notre première rencontre avec Dalia (au café des oubliettes à Montréal) et le grand intérêt qu'elle a manifesté spontanément pour mon travail (qui fut particulièrement soutenant à l'aube de l'année éprouvante de la rédaction). Quant à Abraham Franssen, sans le savoir, il fut le premier à commenter un travail qui, de fil en aiguille, a abouti au projet de recherche ayant conduit à la présente thèse.

Mes remerciements vont ensuite aux deux générations de doctorant·es ou de jeunes chercheur·ses du GIRSEF que j'ai côtoyé·es et qui ont constitué des collectifs particulièrement soutenant·s au cours de ces quatre dernières années. Pour la première génération, je voudrais remercier tout particulièrement Vivien, Evelyne, Lisa, Robin, Alice, Fanu et, bien sûr, Pauline D. Quant à la deuxième génération, je tiens à remercier en particulier Noémie, Benjamin, Nicolas, Pauline V, Caroline, Maxime et Géraldine. Au GIRSEF toujours, je souhaiterais également remercier Marie, Géraldine, Margherita, Hugues et Xavier, pour nos agréables échanges sur le contenu de ma recherche, sur le métier de chercheur·se ou sur la vie en général. Merci également à Dominique, pour son aide sur le plan administratif.

À l'échelle de l'Institut IACCHOS, je tiens à remercier toutes les personnes avec qui j'ai eu la chance de partager des semaines d'écriture collective qui furent particulièrement fructueuses au cours des deux dernières années, à Wasseiges ou à Brialmont, avec une dédicace spéciale à mes collègues et ami·es, Tom et Margaux, pour nos discussions et nos fous rires. À propos des semaines d'écriture, merci également à l'Institut IACCHOS de les avoir rendues possibles et au collectif Tutti Frutti de l'Abbaye de Brialmont !

Je souhaiterais également remercier le groupe de recherche TED du CriDIS, coordonné par Isabelle et Julien, pour nos séances de séminaire toujours aussi stimulantes. Je suis très reconnaissant d'avoir pu y faire la rencontre en particulier de Olivier, de Julien et, bien entendu, de ce cher Elliot.

Dans le monde universitaire en dehors du microcosme louvaniste, je tiens également à remercier les doctorant·es du laboratoire Printemps – et en particulier Anatole, Axelle, Léa et Pierre-Emmanuel –, qui m’ont accueilli à bras ouverts lors de mon séjour à Paris durant l’automne 2021. Merci également aux Professeur·es Laurent Willemez, Matthieu Hély et Élodie Bethoux (de ce même laboratoire), ainsi qu’à Pierre François (du CSO), de m’avoir accordé un peu de leur temps, que ce soit pour m’initier au monde universitaire parisien ou pour échanger autour de ma recherche. J’aimerais aussi remercier les chercheur·ses et les doctorant·es que j’ai pu rencontrer au sein du CRIMT à Montréal, en particulier Ya, Romain, Éléonore, Béatrice et Eva, pour les agréables moments passés ensemble durant l’automne 2022. Au sein du CRIMT, merci également aux Professeurs Gregor Murray et Philippe Barré pour nos échanges stimulants, ainsi qu’à Claude Rioux et à Soledad Cardona pour leur accueil. À Montréal toujours, je souhaiterais aussi adresser mes remerciements à l’excellente association Thésèz-vous, qui m’a permis de faire l’expérience d’un modèle de travail collectif très tonifiant.

Ensuite, cette thèse n’aurait bien sûr jamais pu voir le jour sans le soutien essentiel de toutes les personnes qui m’ont accueilli au sein des trois organisations où j’ai réalisé ma recherche et qui m’ont octroyé leur confiance. Au sein de la Plateforme pour le Service Citoyen, je voudrais remercier tout particulièrement Nathalie, Catherine, François, Minicath, Damien et Sophie. Je souhaiterais également remercier grandement Madame Thomas de l’hôpital de la Citadelle. Au sein de la coopérative Coopéco, je voudrais adresser un tout grand merci à Jean et à Amaury. Je tiens également à remercier avec grande insistance toutes les personnes impliquées au sein de ces trois organisations qui ont accepté de s’entretenir avec moi et de me confier leur vécu. Rien n’aurait été possible sans leurs partages.

Je voudrais aussi adresser toute ma gratitude à mes proches, qui m’ont permis de mener cette thèse de doctorat à son terme en n’en faisant pas mon unique raison de vivre !

Je souhaiterais tout d’abord adresser ma plus profonde reconnaissance à ma chère et unique Maïté, dont je mettrai le prénom en lettres capitales – et sans doute en police de taille 24 – si je faisais fi de toute coutume de forme. Maïté a été présente à mes côtés sans faille au cours des quatre dernières années, en m’apportant un soutien inestimable et inconditionnel, et pourtant sans toujours saisir ce qui pouvait bien m’animer dans ce projet si prenant. Grâce à elle, j’ai pu partager mes peines et mes joies en pleine confiance. Je lui suis aussi infiniment reconnaissant d’avoir porté notre fils au cours de ces derniers mois, en lui donnant tous les organes et les membres qu’il lui faudra pour croquer la vie à pleines dents, pendant que son papa s’attelait à rédiger ses chapitres qui semblent si dérisoires à côté de la vie qui prend forme.

J'aimerais ensuite exprimer toute ma reconnaissance à ma famille, en particulier à mes parents, qui ont semé les graines m'ayant donné l'envie de me lancer dans cette aventure. Journaliste passionné, il est fort probable que mon père n'y soit pas pour rien dans mon goût de l'enquête, des enjeux de société et du politique. Biologiste discrète, ma mère n'en a pas moins infusé son intérêt pour la science et pour la connaissance du monde. Et merci à tous·tes les deux pour l'accueil et le soutien lors de la finalisation de la rédaction de cette thèse. Je voudrais aussi remercier mes deux petits frères, Gaspard et Théo, que j'affectionne tant, pour l'intérêt qu'ils ont manifesté pour ma recherche et, surtout, pour leur présence !

Ma gratitude va également à mes beaux-parents, Pierre et Catherine. Merci à Pierre pour son attention et pour m'avoir ouvert les portes de la Croix-Rouge pour la réalisation de mon mémoire en sociologie, sans lequel je n'aurais sans doute jamais réalisé une thèse sur le volontariat. Merci à Catherine pour ses encouragements et de m'avoir introduit au sein de la Plateforme pour le Service Citoyen, sans quoi il manquerait un sacré chapitre à cette thèse. Merci aussi à Catherine pour sa relecture de mon étude sur le Service Citoyen. Et enfin merci à tous·tes les deux de m'avoir accueilli en ces semaines glaciales de janvier 2024, afin de ponctuer cette thèse dans les meilleures conditions qui soient. Toujours dans la famille Hublet, il serait honteux de ne pas remercier grandement Valentine, pour tout son travail de retranscription d'entretiens, qui a été un sacré coup de main. Merci aussi pour nos discussions sur la vie et la sociologie !

Enfin, pour terminer, je souhaiterais adresser un tout grand merci à tous·tes mes ami·es qui m'ont entouré au cours de ces quatre dernières années.

Je voudrais premièrement remercier mes ami·es des Châteaux 3.0. et 4.0., qui ont rendu ma vie si riche de sens, de relations et d'éclats de rire au cours de mes deux premières années de thèse, et en particulier pendant les vagues de confinement successives. Merci Adri, Clairette, Ju, Louis, Ludo, Marion, Matth, Quent, Sarah, Xa, Ysa, Clau, Jerem, Cha, Geb, Dan, Lau, Lau Dup, Lolo, Tonio, Aurore, Pauline, et les deux plus fidèles : Gasp et Jon.

Quant à mes deux dernières années de thèse, je voudrais remercier très chaleureusement mes ami·es de l'Arbre qui pousse, qui ont aussi rendu ma vie si riche de sens, de rires et de liens (et qui continuent de le faire au quotidien). Dédicace spéciale à Lison, Marie DW, Ida, FX, Lucho, Pau, Lalou, Marie D, Maud, Quent, Sarah, Juan, Johanna, Béatrice, Aurèle, Ali et Lolo.

Enfin, les dernières années auraient été bien ternes sans l'existence de mes ami·es de toujours et sans nos moments passés ensemble, en soirée, en fin de semaine ou en vacances. Merci

d'exister Jon, Quent, Pl, Kiki, Thom, Bas, Alice, Gui, Gaet, Sas, Cécé, Sim, Oli, Loïc, Momo,
Raph, Thomas, Seb et tous·tes les autres !

Table des matières

Introduction générale	1
1. Le travail volontaire comme objet de recherche	1
2. Aux origines de la recherche	7
3. Structure de la thèse	9
Problématisation : Pour une sociologie du travail volontaire	13
1. De l'engagement militant au travail bénévole...	14
1.1. Au 20 ^{ème} siècle : l'engagement volontaire comme figure antinomique du travail	14
1.2. Au tournant du 21 ^{ème} siècle : un glissement progressif vers une appréhension de l'engagement volontaire comme une forme de travail	17
2. ...du travail bénévole au déni de travail	21
2.1. Une intuition initiale : penser le volontariat comme travail pour renouveler le regard porté sur le travail	21
2.2. Le maintien du prisme salarial : le volontariat comme travail dénié	23
2.2.1. Professionnalisation et managérialisation du volontariat	23
2.2.2. Les volontaires : une main d'œuvre subordonnée réduite à mobiliser les mêmes répertoires d'action collective que les salarié·es ?	24
2.2.3. Une focalisation sur les usages politiques du volontariat à l'ère du capitalisme néolibéral	26
3. Pour une (véritable) sociologie du travail volontaire	29
3.1. Un débat sociologique qui reste vif	29
3.2. Premier constat : de la nécessité d'approfondir l'analyse des expériences du volontariat	30
3.3. Deuxième constat : de la nécessité d'élargir la focale de la sociologie du travail volontaire	31
3.4. Troisième constat : de l'intérêt d'une sociologie politique et critique du travail volontaire pour dépasser les clivages existants	34
3.5. Questionnement et posture à l'origine de la recherche	36
3.6. Une entrée par la notion d'expérience	37
Première partie : Le volontariat comme catégorie d'action publique	40
Chapitre 1. Le volontariat comme catégorie juridique : travail hors-marché ou statut dérogatoire d'emploi ?	42
1. La promotion croissante du volontariat à l'échelle internationale	42
1.1. Le volontariat dans les textes de l'ONU : un vecteur de conciliation entre le maintien de la croissance et la prise en charge des enjeux sociaux et écologiques majeurs du 21 ^{ème} siècle	43
1.2. Le volontariat dans les textes de l'OIT : un travail essentiel à mesurer	47
1.3. Le volontariat dans les textes de l'UE : un vecteur de développement économique, de cohésion sociale, de citoyenneté active et de protection de l'environnement	49
2. Genèse de la loi sur le volontariat en Belgique	53
2.1. La situation en vigueur avant 2005 : le bénévolat comme catégorie hors-travail ?	53
2.1.1. Avant le volontariat : le bénévolat	53
2.1.2. La législation applicable aux bénévoles avant 2005	55
2.2. Les processus et les justifications à l'origine de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires : le volontariat comme complément nécessaire au marché	57
2.3. La définition du volontariat selon le droit belge	61
2.3.1. Du bénévolat au volontariat	61
2.3.2. Le volontariat selon la loi du 3 juillet 2005 : un statut hors-marché ?	63
3. Le régime juridique applicable aux volontaires	66
3.1. Le lien juridique qui lie le·la volontaire et l'organisation	66
3.1.1. L'obligation d'information	66
3.1.2. Qualification juridique de la relation entre le·la volontaire et l'organisation : un contrat de travail ?	67
3.2. L'applicabilité du droit du travail aux volontaires	69
3.2.1. La réglementation du travail	69

3.2.2. Le droit des relations collectives	70
3.3. Le régime de responsabilité et d'assurance des volontaires	71
3.4. Le « défraiement » des volontaires	72
3.5. Le volontariat pour les personnes hors de l'emploi	75
3.6. Les modifications récentes de la loi sur le volontariat : un glissement de plus en plus marqué vers un régime dérogatoire d'emploi ?	78
3.6.1. Les augmentations du plafond annuel du « défraiement forfaitaire » pour certaines catégories de volontaires	78
3.6.2. Une ouverture temporaire à la mobilisation de volontaires au sein du secteur marchand durant la pandémie de Covid-19	81
4. Le volontariat : un statut hors-marché ?	82

Chapitre 2. Le volontariat comme catégorie statistique : la mise en chiffres d'un travail substantiel et essentiel à la société **87**

1. L'institutionnalisation du volontariat comme catégorie statistique	88
1.1. L'institutionnalisation récente de la mesure du volontariat dans le monde sous l'égide de l'ONU et de l'OIT	88
1.2. L'Année européenne du volontariat comme levier à la réalisation d'études quantitatives à l'échelle de l'UE	92
1.3. La mesure du volontariat en Belgique	95
2. L'ampleur, les secteurs et les fonctions du volontariat	96
2.1. L'état du volontariat en Belgique	97
2.2. Le volontariat à l'échelle de l'UE	99
2.3. Le volontariat à l'échelle globale	101
3. Le profil sociodémographique des volontaires	104
3.1. Le profil des volontaires en Belgique	104
3.2. Le profil des volontaires à l'échelle de l'UE	108
3.3. Le profil des volontaires à l'échelle globale	110
4. Le volontariat : un travail substantiel, essentiel, marqué par des inégalités multiples	112

Deuxième partie : Les expériences du volontariat en contextes organisés **117**

Chapitre 1. Saisir les expériences du travail volontaire au sein d'organisations contrastées : éléments de méthode **119**

1. Pour une sociologie compréhensive du travail volontaire	120
2. Le choix de l'étude de cas multiples comme méthode de recherche	121
3. La sélection des trois cas d'organisations étudiées	123
4. Une collecte des données organisée essentiellement autour d'entretiens compréhensifs	129
5. Un mode d'analyse des données inspiré de l'approche de la théorie ancrée	137

Chapitre 2. Le volontariat en Service Citoyen **143**

1. Introduction	143
2. État des connaissances sur le volontariat en Service Citoyen : engagement citoyen ou travail dénié...	149
3. Éléments méthodologiques propres à l'étude de cas	150
3.1. Collecte des données	151
3.2. Analyse des données	154
4. Les expériences du volontariat à la Plateforme pour le Service Citoyen en quatre étapes	155
4.1. Devenir volontaire en Service Citoyen	155
4.1.1. Les significations initiales du volontariat en Service Citoyen dans les parcours de vie des volontaires	156
4.1.2. Les motifs d'engagement initiaux	160
4.2. Entrer en Service Citoyen en tant que volontaire	167
4.2.1. Les enjeux de la composition des « promotions » : universalité ou représentativité ?	168
4.2.2. L'entrée à la Plateforme pour le Service Citoyen	169
4.2.3. L'entrée en « mission » ou « l'art du matching »	173
4.2.4. Le séjour d'intégration ou la construction d'une communauté inclusive	177
4.3. Vivre le volontariat en Service Citoyen	180
4.3.1. Les activités exercées par les volontaires	181
4.3.2. Les expériences sociales des volontaires	185
4.3.3. Les représentations du volontariat en Service Citoyen : « travail », « défraiement » et « citoyeneté »	200
4.4. Sortir du volontariat en Service Citoyen	209

4.4.1. Les finalités du Service Citoyen selon les employé·es de la Plateforme et les tuteur·rices	210
4.4.2. Le Service Citoyen : une expérience capacitante ?	216
4.4.3. Les parcours des volontaires à l'issue du Service Citoyen	221
5. Le volontariat en Service Citoyen : entre intégration et constitution	224
Chapitre 3. Le volontariat en milieu hospitalier durant la pandémie de Covid-19	233
1. Introduction	233
2. État des connaissances sur le volontariat face à des catastrophes : engagement solidaire <i>ou</i> travail gratuit...	238
2.1. Volontariat et pandémie	238
2.2. Volontariat et catastrophes	239
3. Éléments méthodologiques propres à l'étude de cas	242
3.1. Collecte des données	242
3.2. Analyse des données	245
4. Les expériences du volontariat à l'hôpital de la Citadelle en quatre étapes	246
4.1. En guise de préambule : le processus et les justifications à l'origine de « l'appel » aux volontaires de l'hôpital	246
4.2. Devenir volontaire à l'hôpital de la Citadelle	250
4.2.1. Les significations initiales du volontariat à l'hôpital de la Citadelle dans les parcours de vie des volontaires	250
4.2.2. Les motifs d'engagement initiaux	262
4.3. Entrer à l'hôpital de la Citadelle en tant que volontaire	274
4.3.1. Les canaux de diffusion et de prise de connaissance de « l'appel » aux volontaires	274
4.3.2. La séance d'information initiale : cadrage organisationnel et expériences vécues	275
4.3.3. La sélection et la répartition des volontaires	278
4.3.4. La convention de volontariat : « <i>canaliser les bonnes volontés</i> »	280
4.3.5. La période d'essai ?	281
4.4. Vivre le volontariat à l'hôpital de la Citadelle	282
4.4.1. Les activités exercées par les volontaires et les représentations subjectives de celles-ci	283
4.4.2. Des niveaux d'investissement différenciés	290
4.4.3. La position du volontariat par rapport au « travail »	294
4.4.4. Les représentations subjectives du « défraiement » quotidien : du gagne-pain à l'anecdote	302
4.4.5. Les expériences sociales des volontaires	306
4.4.5. Les injustices vécues par les volontaires	310
4.5. Sortir du volontariat à l'hôpital de la Citadelle	312
4.5.1. Les motifs de sortie des volontaires exclu·es du marché de l'emploi	313
4.5.1. Les motifs de sortie des volontaires ayant un statut social reconnu et sécurisant (en emploi ou retraité·es)	322
5. Le volontariat à l'hôpital de la Citadelle : entre intégration et contribution	324
Chapitre 4. Le volontariat en supermarché participatif et coopératif	333
1. Introduction	333
2. État des connaissances sur le volontariat des consommateur·rices : vecteur d'émancipation <i>ou</i> nouvelle forme d'exploitation...	342
2.1. Le travail des consommateur·rices : de l'exploitation à l'émancipation	342
2.2. Le travail des client·es en supermarché participatif : exploitation <i>ou</i> émancipation ?	348
3. Éléments méthodologiques propres à l'étude de cas	351
3.1. Collecte des données	351
3.2. Analyse des données	353
4. Les expériences du volontariat au sein du supermarché Coopéco en quatre étapes	354
4.1. Devenir volontaire chez Coopéco	354
4.1.1. Les significations initiales du volontariat chez Coopéco dans les parcours de vie des volontaires	354
4.1.2. Les motifs d'engagement initiaux	356
4.2. Entrer chez Coopéco en tant que volontaire	370
4.2.1. De l'importance de rencontrer un·e volontaire déjà impliqué·e pour « <i>franchir le pas</i> »	370
4.2.2. La séance d'information initiale	372
4.2.3. Les premiers pas en tant que volontaire dans la coopérative	376
4.3. Vivre le volontariat chez Coopéco	378
4.3.1. Les activités exercées par les volontaires et les représentations subjectives de celles-ci	378
4.3.2. Les expériences du travail chez Coopéco	385

4.3.3. Les représentations subjectives du volontariat chez Coopéco	404
4.4. Les effets du volontariat chez Coopéco	415
4.4.1. Sur le plan de la consommation	416
4.4.2. Sur le plan du travail	419
4.4.3. Sur le plan de l'engagement citoyen (hors travail)	423
5. Le volontariat chez Coopéco : entre contribution et politisation	426
Chapitre 5. Vers une typologie des logiques du travail volontaire	434
1. Introduction	434
2. Par-delà la complexité du réel : l'émergence de quatre logiques du travail volontaire	436
3. « <i>Avoir une place</i> » ou la logique d'intégration	440
3.1. Introduction : le volontariat comme travail accessible	440
3.2. Devenir volontaire suivant une logique d'intégration	442
3.3. Entrer dans l'organisation suivant une logique d'intégration	445
3.4. Vivre le volontariat suivant une logique d'intégration	446
3.5. L'issue du volontariat suivant une logique d'intégration	448
3.6. Résonances de la logique d'intégration avec d'autres études sociologiques	448
4. « <i>Trouver une route</i> » ou la logique de constitution	450
4.1. Introduction : le volontariat comme vecteur de constitution de soi	450
4.2. Devenir volontaire suivant une logique de constitution	453
4.3. Entrer dans l'organisation suivant une logique de constitution	454
4.4. Vivre le volontariat suivant une logique de constitution	456
4.5. L'issue du volontariat suivant une logique de constitution	457
4.6. Résonances de la logique de constitution avec d'autres études sociologiques	458
5. « <i>Apporter ma pierre</i> » ou la logique de contribution	459
5.1. Introduction : le volontariat comme contribution ponctuelle et gratifiante	459
5.2. Devenir volontaire suivant une logique de contribution	462
5.3. Entrer dans l'organisation suivant une logique de contribution	464
5.4. Vivre le volontariat suivant une logique de contribution	465
5.5. L'issue du volontariat suivant une logique de contribution	469
5.6. Résonances de la logique de contribution avec d'autres études sociologiques	469
6. « <i>Changer de système</i> » ou la logique de politisation	470
6.1. Introduction : le volontariat comme expérience démocratique et politique	470
6.2. Devenir volontaire suivant une logique de politisation	473
6.3. Entrer dans l'organisation suivant une logique de politisation	476
6.4. Vivre le volontariat suivant une logique de politisation	477
6.5. L'issue du volontariat suivant une logique de politisation	479
6.6. Résonances de la logique de politisation avec d'autres études sociologiques	479
7. Vers un modèle consolidé des logiques du travail volontaire	480
8. Interactions entre les logiques du travail volontaire et les contextes organisationnels dans lesquels elles s'expriment	483
8.1. Introduction : de l'importance de considérer les contextes organisationnels pour saisir l'expression des logiques du travail volontaire	483
8.2. Les logiques du travail volontaire qui se sont exprimées au sein de la Plateforme pour le Service Citoyen	484
8.3. Les logiques du travail volontaire qui se sont exprimées à l'hôpital de Liège	487
8.4. Les logiques du travail volontaire qui se sont exprimées au sein du supermarché Coopéco	489
8.5. Conclusion : un façonnage organisationnel partiel des expériences du travail volontaire	491
9. Retour vers la complexité du réel	492
9.1. Les cas limites	494
9.2. Les cas frontières	497
9.2.1. Entre l'intégration et la constitution : « <i>trouver un job</i> » ou « <i>une vocation</i> » ?	498
9.2.2. Entre l'intégration et la contribution : « <i>être engagé</i> » ou « <i>donner un coup de main</i> » ?	501
9.2.3. Entre la contribution ou la politisation : « <i>intégrer un projet ficelé</i> » ou « <i>participer à un projet plus grand</i> » ?	505
9.2.4. Conclusion : des cas frontières qui révèlent l'influence des contextes organisationnels sur l'expression des logiques du travail volontaire	510
Conclusion générale et ouvertures critiques	512
1. Synthèse du cheminement	512

1.1. Pour une (véritable) sociologie du travail volontaire	512
1.2. Le volontariat comme catégorie d'action publique	514
1.3. Les expériences du volontariat en contextes organisés	517
Le volontariat en Service Citoyen : entre intégration et constitution	518
Le volontariat en milieu hospitalier durant la pandémie : entre intégration et contribution	519
Le volontariat en supermarché coopératif et participatif : entre contribution et politisation	521
1.4. Vers une typologie des logiques du travail volontaire	522
2. Critique du cadre juridique du volontariat à l'aune des logiques du travail volontaire	524
2.1. Le statut de volontaire et la logique d'intégration	525
2.2. Le statut de volontaire et la logique de constitution	529
2.3. Le statut de volontaire et la logique de contribution	533
2.4. Le statut de volontaire et la logique de politisation	536
3. Les logiques du travail volontaire comme horizon alternatif à la fiction du travail-marchandise ?	541
3.1. Le travail volontaire comme miroir grossissant des attentes portées sur le travail dans notre société contemporaine	541
3.2. Les logiques du travail volontaire comme support d'une alternative critique à la réduction économiciste du travail ?	545
Références bibliographiques	555
Annexes	576

Introduction générale

1. Le travail volontaire comme objet de recherche

Le contexte sociohistorique actuel est marqué par une crise multidimensionnelle du modèle classique de l'emploi, sur fond d'attentes élevées portées sur le travail. Depuis la fin du 20^{ème} siècle, sous la pression du capitalisme globalisé, l'emploi salarié et les régulations collectives qui y sont associées se fragmentent (Castel, 2009) et nous assistons à une extension des formes « précaires » d'emploi, marquées par l'incertitude et la discontinuité des revenus et des protections (Abdelnour, 2018). La persistance d'un chômage de masse témoigne du fait qu'une partie importante de la population n'est plus intégrée via l'emploi (Paugam, 2009). Dans l'emploi, comme le souligne I. Ferreras (2017), la plupart des personnes sont privées de moyens d'expression, ce qui peut conduire à des formes de perte de sens. Pourtant, sous l'égide idéologique de l'« État social actif », les valeurs d'activité, d'employabilité et de responsabilité individuelle dominent dans de nombreux dispositifs contemporains d'action sociale (Franssen, 2017). Subjectivement, le travail et l'emploi continuent d'occuper une place très importante dans les identités et portent des attentes particulièrement élevées, non seulement sur le plan instrumental (en matière de revenus et de protections) mais aussi et surtout sur le plan expressif (en termes de réalisation de soi, de relations sociales et de sens biographique) (Méda & Vendramin, 2013). Mais force est de constater qu'il peut y avoir de multiples écarts entre les attentes portées sur le travail et la capacité effective des normes juridiques à y répondre en pratique (Dorsemont & Lamine, 2019; Gesualdi-Fecteau, 2015).

Dans ce contexte, de nombreuses personnes s'engagent dans des « activités » en marge des cadres classiques du travail (Baumann, Monchatre, & Zune, 2016), dont plusieurs recherches récentes montrent toutefois qu'elles doivent être étudiées comme des formes de travail (Ughetto, 2018). On a ainsi vu apparaître dans la littérature sociologique des notions telles que le « digital labor » (Cardon & Casilli, 2015), le « travail du consommateur » (Dujarier, 2008), le « travail de plateforme » (Méda & Abdelnour, 2019) ou encore le « travail bénévole » (Simonet, 2010). Au-delà de leurs différences, ces activités ont pour point commun d'être *a priori* conçues comme hors du champ du travail – en étant associées au partage, à la collaboration, à la liberté, voire au loisir – tout en présentant les caractéristiques du travail en tant qu'activités créatrices de valeur, inscrites dans des rapports sociaux et impliquant la subjectivité des personnes en prise avec ces activités (Dujarier, 2021; Méda & Vendramin,

2013). Ces activités semblent particulièrement révélatrices de nouveaux modèles de travail, qui sont précaires sur le plan des revenus et des protections mais qui sont présentés comme idéaux sur le plan expressif (Abdelnour, 2018).

Notre¹ thèse porte sur les activités qui sont communément rassemblées sous l'étiquette du volontariat. Ces activités sont généralement considérées comme ne relevant pas du champ du travail car elles sont associées à l'engagement citoyen, à la liberté et à la gratuité, et qu'elles s'opposent en cela à l'emploi salarié, qui renvoie par contraste à une activité pour laquelle une personne est engagée, sous l'autorité d'un employeur et en contrepartie d'une rétribution monétaire. En ce sens, jusqu'à la fin du 20^{ème} siècle, les sociologues ont abordé l'engagement volontaire dans les associations essentiellement sous l'angle de sa rationalité expressive et politique, et non sous l'angle du travail qui, par contraste, était associé à l'emploi salarié, et qui était avant tout considéré comme une activité instrumentale et économique. Mais, depuis le tournant du 21^{ème} siècle, un courant critique s'est développé, qui a insisté au contraire sur l'importance de dévoiler, derrière l'idée selon laquelle le volontariat serait de l'ordre de l'engagement citoyen, le travail gratuit qu'il représente et la façon dont il est instrumentalisé par les politiques publiques d'inspiration néolibérale – qui visent à réduire les moyens publics alloués aux associations et à « activer » les demandeur·ses d'emploi –, et par les entreprises privées, qui prennent appui sur le volontariat pour améliorer leur image publique et renforcer les liens au sein des collectifs de travail. Aujourd'hui, la littérature sociologique reste relativement polarisée sur la façon d'interpréter les activités volontaires : si certain·es chercheur·ses affirment qu'elles sont de plus en plus instrumentalisées au profit d'un modèle extensif d'emploi – signant l'extension des pratiques d'exploitation au-delà du marché (Simonet, 2018) –, d'autres chercheur·ses, observateur·rices de l'économie sociale et solidaire, y voient plus volontiers des vecteurs de renouvellement du politique (Laville, 2016, 2021).

Par rapport à ces travaux sur lesquels nous reviendrons en détail dans le chapitre de problématisation générale, notre thèse veut prolonger et élargir le courant critique qui consiste à étudier le volontariat comme une forme de travail, tout en dépassant une approche qui ne voit dans le volontariat que les formes d'instrumentalisation dont il peut faire l'objet, en prenant aussi en considération tout ce qui est en germe dans les expériences ordinaires du travail volontaire, notamment ses dimensions expressives (voire politiques). En effet, notre thèse part du constat que les expériences du volontariat et la multiplicité des logiques qui les traversent

¹ Par convention d'écriture (et pour souligner le fait qu'une thèse résulte toujours d'échanges collectifs), nous adopterons le nous de modestie dans l'ensemble de cette thèse.

ont été relativement peu étudiées dans la littérature sociologique, et surtout par la récente sociologie critique sur le travail volontaire, qui s'est intéressée principalement à ce que dissimule la valorisation du volontariat comme engagement citoyen, à savoir du travail gratuit et peu protégé. En observant le volontariat au regard de ce qu'il n'a pas par rapport au salariat et en se tenant à distance des expériences des acteur·rices, cette sociologie du travail volontaire s'est privée de saisir les expériences de travail et les attentes qu'elles portent, en lien avec l'emploi salarié mais aussi potentiellement au-delà de celui-ci. Ainsi, l'hypothèse heuristique à l'origine de notre thèse est que seule une approche élargie du travail volontaire qui prend au sérieux ses expériences vécues permet à la fois de contribuer au « remembrement » des travaux sociologiques portant sur le volontariat – qui sont actuellement tiraillés entre une approche focalisée sur les enjeux instrumentaux et économiques d'une part et une approche centrée sur les potentialités expressives et politiques d'autre part – et, *in fine*, d'alimenter une critique renouvelée du travail.²

L'argument consistant à adopter une approche élargie du travail mérite d'emblée quelques éclaircissements. Comme l'ont montré récemment M-A. Dujarier (2021) dans le champ de la sociologie française et A. Komlosy (2018) dans le champ de la sociologie anglo-saxonne à partir d'études sociohistoriques portant sur le travail au cours du dernier millénaire, non seulement l'association du travail à l'emploi (et, qui plus est, à l'emploi salarié) est particulièrement récente à l'échelle de l'Histoire mais, en plus, l'emploi ne représente qu'une des significations actuelles du travail. En effet, si l'on se réfère à l'étude de M-A. Dujarier (2021) sur les usages de cette notion dans le langage vernaculaire et par les institutions, ainsi qu'à l'étude de D. Méda (2010) sur l'histoire des idées sur le travail, on constate que le travail hérite de différentes couches de significations qui se sont sédimentées au fil des siècles : le travail est à la fois une expérience (en tant qu'activité psychique et matérielle, potentiellement vectrice d'expression et de réalisation de soi), un statut (en tant qu'activité vectrice d'intégration sociale, encadrée par des dispositions légales, dont la forme historique typique est l'emploi salarié, bien qu'il y ait aujourd'hui une multitude d'autres statuts atypiques) et une activité productrice de biens et de services (qui contribuent à la subsistance). À la lumière de ces différentes significations du travail, nous montrerons au cours de cette thèse que le volontariat est indéniablement une forme de travail et se doit donc d'être étudié comme tel. Mais il convient de tenir ensemble ces différentes significations, en ne réduisant pas le travail

² Nous faisons ici une réception de l'intention d'I. Ferreras à l'origine de son ouvrage *Critique politique du travail* (2007), qui consistait à « rappeler » la problématique du travail en vue de « contribuer à une sociologie critique de la société et de l'économie contemporaines » (p. 16).

à l'emploi salarié, car cela conduit à percevoir et à analyser le volontariat uniquement comme un travail « dénié » sur le plan de la rémunération et des protections (Krinsky & Simonet, 2012), aussi importante que soit une telle analyse.

En ce sens, pour compléter la réduction opérée par la sociologie du travail volontaire récente, nous nous sommes focalisé sur les expériences du travail volontaire, sans pour autant omettre d'analyser également la façon dont celles-ci sont encadrées par un statut juridique, ainsi qu'aux biens et aux services qui sont produits sous ce statut. Concrètement, en Belgique, les activités volontaires sont encadrées par la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires. Ce statut, né dans un contexte de promotion croissante du volontariat à l'échelle internationale et sous l'impulsion d'acteurs du monde associatif belge, couvre la plupart des activités bénévoles en Belgique (De Keyser, 2015)³ et reprend les principales dispositions qui s'appliquent en la matière. Si ce statut cristallise formellement les dimensions retenues par les définitions les plus restrictives du volontariat – notamment la libre volonté et l'absence de rétribution (Cnaan, Handy, & Wadsworth, 1996) –, il n'exclut pas en réalité que certaines formes de contraintes s'exercent sur les volontaires dans le cadre de l'exercice de leur travail et il autorise que ces dernier·es soient faiblement rétribué·es, via le principe légal du « défraiement forfaitaire ».⁴ Ce statut est donc profondément ambivalent : il présente à la fois le potentiel de soutenir des formes de travail hors marché mais aussi celui d'être un statut dérogatoire d'emploi qui ne dit pas son nom. C'est pour dépasser le constat de ces ambivalences que nous avons choisi d'enquêter sur les expériences concrètes de cette catégorie juridique, sans les « idéaliser » ni les « diaboliser » d'emblée (Ferreras, 2007), c'est-à-dire sans considérer qu'elles relèvent nécessairement d'un renouvellement du politique (qui ne peut s'exprimer dans le modèle actuel de l'emploi), ni qu'il s'agit forcément d'expériences d'une forme de sous-emploi dissimulée sous des référentiels factices de citoyenneté ou de solidarité.

³ Les activités concernées sont réalisées au sein d'organisations actives dans des domaines aussi divers que la culture, la nature, le sport, l'aide sociale, la formation, la jeunesse, la défense des droits, la religion ou encore les soins de santé. Selon l'enquête statistique la plus récente et la plus solide sur le sujet, la part de la population belge âgée de 15 ans et plus qui exerce des activités au sens de la loi relative au volontariat est estimée à près de 8% (taux calculé sur une période de référence d'un mois) (Hustinx & Dudal, 2020). La fréquence des prestations varie très fortement selon les personnes mais, au total, le volume total de travail exercé sous le statut de volontaire est estimé à 92.000 ETP en Belgique (soit 2.4% du travail rémunéré).

⁴ Nous tenons à attirer d'emblée l'attention du lectorat français sur le fait que le statut de volontaire en Belgique couvre un ensemble d'activités plus large que le statut de volontaire en France. En effet, comme nous le verrons dans la partie juridique de cette thèse, tandis qu'en France le volontariat est distinct du bénévolat sur le plan légal (dès lors qu'il couvre des activités faiblement rétribuées, exercées à temps plein et ouvrant certains droits sociaux), le cadre légal du volontariat en Belgique couvre à la fois des activités qui renvoient communément à la notion de bénévolat et des activités qui s'approchent des connotations françaises du volontariat.

La principale question qui nous a guidé au cours de la réalisation de notre recherche doctorale peut être formulée comme suit : comment les expériences de travail se déploient-elles et se forment-elles en situation de volontariat ? En nous inspirant d’une approche pragmatique de la notion d’expérience, une telle question de recherche comprend à la fois une dimension processuelle et une dimension contextuelle. Sur le plan processuel, notre analyse des expériences nous a conduit à nous intéresser à la fois aux significations et aux motifs initiaux de l’engagement dans le travail volontaire (qui prennent sens au regard du parcours de vie récent et des conditions de vie des personnes) (1), aux modes d’entrée dans le travail (2), aux pratiques, aux représentations et aux interactions dans le travail en tant que tel (3), ainsi qu’à la phase de désengagement éventuelle et aux effets de l’expérience du travail volontaire (4). Sur le plan contextuel, pour comprendre la façon dont les expériences se déploient et se forment *in situ*, nous nous sommes intéressé aux contextes organisationnels⁵ dans lesquels ces expériences prennent place – car les organisations associent un ensemble de normes, de référentiels et de finalités spécifiques au volontariat qui contribuent à façonner les expériences –, et au cadre juridique qui définit un espace d’opportunités et de contraintes pour le déploiement de ces expériences.

Concrètement, notre recherche doctorale nous a conduit à mener trois études de cas approfondies au sein d’organisations très contrastées regroupant des volontaires aux profils sociaux particulièrement diversifiés. La première organisation est une association réunissant des jeunes adultes autour d’un programme volontaire de services « citoyens », en vue de renforcer leurs capacités citoyennes et professionnelles. La deuxième organisation est un hôpital public qui, en pleine crise sanitaire, a fait appel à des volontaires pour soutenir ses services « supports » (confrontés à une hausse des besoins et à une diminution de la main d’œuvre disponible). La troisième organisation est un supermarché coopératif qui fonctionne sur base de l’implication volontaire de ses membres (qui sont également les client·es du supermarché). Au sein de ces organisations, nous avons rencontré et interrogé des volontaires de tout âge, ayant des statuts particulièrement variés en parallèle du volontariat, et s’investissant en tant que volontaires pour des raisons diverses et sous des formes multiples.

Sur le plan méthodologique, pour aborder à la fois la dimension processuelle et contextuelle des expériences du travail volontaire, nous avons mené des séances d’observation participante

⁵ Par définition, la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires couvre exclusivement des activités qui sont réalisées au sein d’organisations (*a priori* non marchandes).

au sein des organisations et, surtout un grand nombre d'entretiens compréhensifs.⁶ Les méthodes de l'observation participante et de l'entretien compréhensif ont permis de constituer un corpus de données synchroniques qui rend compte à la fois de la façon dont le statut de volontaire est mobilisé et régulé par les organisations et de l'expérience que les volontaires font de leur statut en situation. De plus, les entretiens avec les volontaires avaient systématiquement une dimension biographique qui a permis d'ajouter une dimension diachronique aux études de cas en interrogeant les volontaires non seulement sur leurs logiques d'action mais aussi sur les trajectoires et les projections dans lesquelles celles-ci s'inscrivent. L'interprétation des données est venue suite à chaque phase de collecte, en traitant d'abord les cas de façon indépendante puis de façon comparée.

Au fil de l'énoncé des résultats, nous verrons que les expériences du volontariat sont étroitement liées à la situation qu'occupent par ailleurs les personnes sur le marché de l'emploi. En ce sens, nous montrerons que la compréhension des expériences du volontariat dans leur diversité contribue également à saisir, en miroir, les expériences contemporaines de l'emploi et de l'absence d'emploi, ainsi que les attentes contemporaines qui sont portées sur le travail, qui peuvent rejaillir à travers le travail volontaire lorsqu'elles ne sont pas comblées via l'emploi. Suivant cette perspective, l'hypothèse qui s'est renforcée tout au long de notre recherche doctorale (que nous verrons prendre forme au fil du cheminement dans cette thèse) est que le travail volontaire constitue un révélateur particulièrement éclairant des attentes qui sont portées sur le travail au sens large, qui varient selon le statut socio-économique des personnes. Plus précisément, nous verrons que ces attentes ne se limitent pas à celles que l'on a classiquement fait porter sur l'emploi et en particulier à une rationalité économique et instrumentale. Il découle de ce constat qu'il ne suffit pas, comme nous y invitent la plupart des sociologues critiques du travail qui se sont intéressé·es au volontariat jusqu'à présent, d'analyser comment le marché de l'emploi intègre progressivement, sous des formes non salariées, des activités qui restaient jusqu'à aujourd'hui en dehors des logiques du marché (telles que le volontariat), mais qu'il importe également de prendre au sérieux l'autre versant de l'évolution en cours, en identifiant les attentes expressives portées sur le travail et la façon dont celles-ci s'expriment de façon d'autant plus évidente dans des activités périphériques à l'emploi telles que le volontariat.

⁶ Au total, notre thèse s'appuie sur 81 entretiens avec des volontaires et 16 entretiens avec des professionnel·les salarié·es en charge de l'accompagnement et/ou de l'encadrement de ces dernier·es. Notons que, en plus de ces 16 entretiens, 10 des volontaires que nous avons interrogé·es étaient également impliqué·es dans la gestion de l'organisation (au sein du supermarché coopératif et participatif), ce qui porte à 26 le nombre d'entretiens avec des personnes en charge de la gestion des volontaires.

2. Aux origines de la recherche

Les développements susmentionnés pourraient laisser présager que nous avons adopté une approche hypothético-déductive pour mener à bien notre recherche. Mais un tel présage ne ferait pas honneur à la démarche proprement inductive de notre recherche doctorale qui a abouti à la présente thèse. En effet, la mise en énigme qui précède résulte en grande partie d'une reconstruction *a posteriori* d'un cheminement qui s'est en réalité construit progressivement, au fil de nos lectures et, surtout, au cours de notre recherche empirique et de nos comparaisons permanentes entre les expériences relatées par les personnes que nous avons interrogées et entre les différentes organisations au sein desquelles nous avons enquêté. Nous reviendrons en détail sur notre démarche dans le chapitre méthodologique de la thèse. Mais nous souhaiterions dès cette introduction générale revenir brièvement sur les origines de notre recherche, qui s'enracine dans des premiers constats empiriques, qui ont ensuite été nourris par des lectures ultérieures.

Le questionnement à l'origine de cette recherche doctorale puise ses premières racines dans une enquête ethnographique que nous avons réalisée au cours de l'année académique 2016-2017, au sein de trois associations de services sociaux de proximité, dont les intervenant·es sont exclusivement des volontaires. Cette enquête, réalisée dans le cadre de notre mémoire de master en sociologie (dont le Professeur Marc Zune était le lecteur), avait pour objet d'analyser les expériences et les interactions des acteur·rices qui fréquentent ces associations, au regard de l'objectif de ces organisations consistant à renforcer le « vivre-ensemble » à l'échelle des localités et auprès de publics en situation de vulnérabilité. Au cours de cette enquête, nous avons été particulièrement surpris par le fait que la plupart des volontaires que nous avons rencontré·es et interrogé·es associaient subjectivement le volontariat à une forme de travail, ainsi que par la place centrale de l'éthique du travail dans les jeux de positions entre les volontaires (en vue d'être estimé·es aux yeux des autres), notamment via la mobilisation de termes et de référentiels issus du marché de l'emploi dans ces espaces que nous pensions pourtant *a priori* totalement en dehors des logiques de l'emploi.

Suite à cette enquête ethnographique, nous avons prolongé le questionnement qui en avait émergé dans le cadre de notre mémoire de master en sciences du travail, en articulant deux perspectives disciplinaires distinctes mais complémentaires : la sociologie et le droit. L'objectif de cette seconde recherche, réalisée sous la supervision des Professeur·es Marc Zune et Auriane Lamine, était d'explorer la possibilité de comprendre les évolutions actuelles du bénévolat et

des normes juridiques qui l'encadrent sous l'angle du travail, en s'appuyant sur une revue de la littérature scientifique et des textes de lois. Ce mémoire a abouti au constat selon lequel le bénévolat peut non seulement être étudié comme une forme de travail mais surtout qu'il doit l'être car une telle approche permet d'éclairer ses évolutions actuelles et, en miroir, celles du travail dans notre société contemporaine.

Fort de ces premiers constats empiriques et théoriques, en collaboration avec le Professeur Marc Zune et avec les conseils essentiels de la Professeure Isabelle Ferreras, nous avons développé un projet de recherche qui a finalement abouti à la présente thèse de doctorat, grâce au soutien matériel du Fonds National de la Recherche Scientifique (qui nous a permis de nous consacrer pleinement à cette recherche du mois d'octobre 2019 au mois de septembre 2023). Bien que le projet se soit précisé au fil de nos quatre années de recherche doctorale – notamment grâce aux conseils aguerris des membres du comité d'accompagnement, que nous tenons encore ici à remercier chaleureusement –, certains questionnements initiaux ont toutefois guidé notre recherche depuis le départ. En effet, le premier objectif de ce projet de recherche était d'explorer la diversité des usages organisationnels et individuels du statut juridique du volontariat dans trois cas hétérogènes d'organisations. Plus précisément, notre projet de recherche initial visait à analyser à la fois les normes, les finalités et les référentiels associés au volontariat par les organisations et, surtout, les significations et les expériences du volontariat pour les personnes concernées, selon leurs trajectoires biographiques et leurs projections d'avenir. Moyennant quelques précisions et quelques aménagements nécessaires – en particulier en raison de la pandémie de Covid-19 qui a profondément marqué le cours notre recherche doctorale –, c'est effectivement ce projet de recherche qui a été mené *in fine*.

Enfin, au-delà de ce bref retour sur les prémisses de la recherche, cette introduction générale constitue également une belle occasion d'un détour sur les raisons plus personnelles qui ont soutenu ma⁷ volonté de consacrer quatre années de vie à cette recherche. De manière générale, le travail au sens large – c'est-à-dire à la fois la façon dont il est organisé dans notre société contemporaine et la façon dont il est vécu par les êtres humains – est sans doute la thématique qui m'a le plus enthousiasmé depuis la réalisation de mes études en sociologie. Mon intérêt particulier pour le travail provient non seulement de sa centralité dans la vie et dans les identités sociales de mes contemporain·es, mais aussi du fait qu'il s'agit de la sphère où se jouent les biens et les services que nous choisissons collectivement de produire (ou de ne pas produire) et

⁷ Pour ce bref détour plus personnel, nous quitterons un instant l'usage du nous de modestie.

de valoriser socialement et économiquement (ou de ne pas valoriser). Quant au volontariat, si je me suis intéressé plus particulièrement à cette forme de travail plutôt qu'à une autre, c'est à la fois le fruit d'un hasard de parcours (qui m'a conduit à réaliser un premier stage de recherche au cœur d'associations locales de la Croix-Rouge de Belgique) et d'un intérêt spécifique pour cette forme de travail qui recèle de multiples enjeux passionnants, qui ont stimulé ma curiosité tout au long de ces dernières années. En effet, comme nous l'avons déjà évoqué et comme nous le verrons tout au long de cette thèse, sous cette catégorie qu'est le volontariat se cache une multitude d'activités qui, bien qu'elles soient peu protectrices et peu rétribuées pour les travailleur·ses qui les exercent, sont absolument essentielles à la vie collective. De plus, il s'agit sans doute des activités où peuvent s'observer tant les pires formes d'exploitation (dès lors que le volontariat est effectué gratuitement ou quasi gratuitement) que les formes les plus libres et les plus émancipées de travail. C'est donc un objet de recherche captivant pour observer en pratique les tensions qui se jouent à l'aube de ce 21^{ème} siècle entre les logiques économiques et instrumentales du marché d'une part et les logiques politiques et expressives de la citoyenneté d'autre part.

3. Structure de la thèse

Notre thèse sera structurée en deux parties, qui seront précédées d'un chapitre introductif de problématisation générale visant à situer et à préciser la perspective que nous avons adoptée pour réaliser notre recherche, au regard des études sociologiques existantes sur le volontariat.

La première partie de notre thèse sera consacrée à l'analyse du volontariat comme catégorie d'action publique. Elle résulte de notre volonté de tenir ensemble les différentes dimensions du travail volontaire, ce qui implique de se pencher à la fois sur le statut légal du travail volontaire en droit belge et sur les fonctions sociales qui sont prises en charge via ce statut, avant de se concentrer sur le cœur de notre recherche, qui concernait les expériences du travail volontaire. Suivant cette intention, cette première partie sera divisée en deux chapitres, consacrés respectivement au volontariat comme catégorie juridique et au volontariat comme catégorie statistique.

De manière générale, cette première partie fournira un ensemble d'informations sur la façon dont le volontariat a été construit comme une catégorie d'action publique tant par le droit belge que par les statistiques publiques, dans un contexte de promotion croissante du volontariat par les institutions internationales au cours des dernières décennies. Elle mettra également en

lumière tant les dispositions qui encadrent le volontariat – au regard du salariat et de la situation antérieure à l'entrée en vigueur de la législation relative au volontariat – que les fonctions sociales et les profils sociaux que ce statut recouvre à travers une série de données chiffrées. Le cheminement à travers cette première partie nous confortera dans l'idée selon laquelle le volontariat est effectivement une forme de travail qui mérite d'être étudiée comme telle. Enfin, cette première partie mettra en évidence la profonde ambivalence de cette catégorie d'action publique qu'est le volontariat, qui présente à la fois le potentiel d'être un complément au marché mais aussi de soutenir des alternatives au marché, ce qui alimentera notre curiosité pour explorer les expériences concrètes de cette catégorie d'action publique dans différents contextes.

À l'issue de cette première partie, l'essentiel de notre contribution résidera dans la deuxième partie de la thèse, dans laquelle nous relaterons les résultats de la recherche empirique de grande ampleur que nous avons menée au sein de trois organisations différentes en Belgique. Cette deuxième partie sera composée de cinq chapitres. Le premier chapitre sera consacré aux éléments de méthode. Les trois chapitres suivants seront consacrés respectivement aux trois études de cas que nous avons menées. Et le dernier chapitre sera dédié à l'analyse transversale des résultats de ces études.

Dans le chapitre consacré à la méthode, nous reviendrons successivement sur la tradition épistémologique dans laquelle notre recherche s'inscrit – la sociologie compréhensive –, sur le choix de l'étude de cas multiples comme méthode de recherche et sur les principes de sélection des trois organisations au sein desquelles nous avons enquêté. Nous reviendrons également sur le choix d'appuyer notre collecte de données principalement sur des entretiens et, enfin, sur la façon dont nous avons analysé nos données (en nous inspirant de l'approche de la théorie ancrée).

Les trois chapitres consacrés aux études de cas seront rédigés sur base d'une structure similaire. Nous introduirons chacune de ces études en contextualisant le cas et en revenant sur l'histoire singulière de celui-ci. Les introductions de ces chapitres empiriques nous permettront également d'exposer les enjeux que soulève chaque cas sur le plan politique. Ensuite, nous ferons brièvement état de la littérature scientifique spécifique au cas étudié. Nous verrons que, pour chaque cas, le débat scientifique peut être lu à l'aune du clivage qui marque la littérature sur le volontariat en général, entre d'une part les chercheur·ses qui y voient une forme de travail gratuit instrumentalisé par les organisations et/ou par les pouvoirs publics et, d'autre part, les chercheur·ses qui y voient au contraire en priorité un espace d'expression de valeurs citoyennes,

voire de socialisation politique. Puis nous reviendrons succinctement sur les éléments de méthode spécifiques à l'étude en question qui n'auront pas été abordés dans le chapitre de méthodologie générale. Les résultats de chaque étude de cas seront ensuite présentés en suivant systématiquement une structure en quatre étapes, correspondant aux quatre phases de l'expérience du travail volontaire : (1) le fait de devenir volontaire (dont les significations et les motifs d'engagement prennent sens au regard des situations de vie hétérogènes des personnes concernées) ; (2) l'entrée dans l'activité (telle qu'elle est structurée par l'organisation et vécue par les volontaires) ; (3) les expériences du volontariat en tant que telles (que nous aborderons à la fois à travers les activités réalisées, les interactions entre les volontaires et les responsables des organisations, et les représentations subjectives du volontariat pour les volontaires, en particulier par rapport à leur conception du travail) ; (4) les effets de l'expérience du volontariat sur les représentations et/ou les parcours de vie des personnes. Enfin, chacun des chapitres consacrés aux études de cas fera l'objet d'une brève conclusion intermédiaire dans laquelle nous reviendrons succinctement sur les principaux résultats de l'étude en question, en évoquant de premiers éléments qui seront développés dans le chapitre d'analyse transversale.

Nous bouclerons cette deuxième partie de la thèse par une analyse transversale des expériences du travail volontaire qui se sont manifestées au fil de notre recherche empirique dans ces trois contextes organisationnels différents, qui prendra la forme d'une typologie des logiques du travail volontaire. Cette typologie sera composée de quatre logiques hétérogènes qui permettent en quelque sorte de remembrer la sociologie du travail volontaire au-delà des diverses approches contemporaines du volontariat qui dissèquent cet objet en ne l'abordant que sous un seul angle, et en se privant ainsi non seulement de saisir le volontariat dans toute sa complexité, mais aussi de son potentiel pour nourrir la compréhension de l'état actuel du travail et des attentes qu'il porte.

En ce sens, nous verrons que, au-delà de permettre de mieux comprendre les significations actuelles du volontariat, ces différentes logiques nous parlent aussi et surtout des diverses attentes expressives qui portent aujourd'hui sur le travail et qui ne peuvent se réaliser pleinement via le marché de l'emploi. En effet, comme nous l'aurons vu tout au long de la thèse, les expériences du travail volontaire ne peuvent être comprises sans considérer les positions objectives que les volontaires occupent par ailleurs sur le marché de l'emploi, ainsi que leurs attentes envers le travail (qui s'inscrivent dans des expériences passées, présentes et/ou dans des projections professionnelles futures). Ainsi, nous verrons que, par rapport aux sociologues du travail qui se sont intéressés jusqu'à présent au volontariat, notre recherche

ne met pas uniquement en évidence la précarisation de l'emploi et les difficultés d'accès au salariat qui s'expriment à travers les expériences du volontariat, mais aussi et surtout les logiques expressives, voire politiques que contiennent ces expériences, qui dépassent ce que peut offrir l'emploi salarié et qui enjoignent à ne pas réduire le travail à ses enjeux économiques (comme le font les théoricien·nes du travail gratuit).

Tout ceci nous conduira à aboutir à la thèse selon laquelle le volontariat peut être considéré comme un miroir grossissant de l'état du travail et des attentes portées sur le travail dans notre société contemporaine, dès lors que toutes les attentes qui ne peuvent être vécues pleinement via l'emploi semblent se répercuter dans le travail volontaire.

Nous concluons notre thèse en revenant synthétiquement sur les différentes étapes de notre cheminement, puis en interrogeant de façon critique le statut légal du volontariat et la réduction économiciste du travail à l'aune des logiques du travail volontaire que notre recherche aura permis de mettre en évidence. En guise d'ouverture finale, au-delà du volontariat, nous suggérerons l'idée selon laquelle les résultats de notre recherche peuvent contribuer à identifier les critères fondamentaux de ce qu'est un travail authentiquement humain, si l'on prend enfin au sérieux le principe selon lequel « le travail n'est pas une marchandise »⁸, dont il est crucial de se souvenir si l'on veut éviter de sombrer dans la violence (Polanyi, 1944/1983).

⁸ Ce principe constitue le 1^{er} article de la Déclaration de Philadelphie proclamée en 1944, qui fut « la première expression de la volonté d'édifier au sortir de la Seconde Guerre mondiale un nouvel ordre international qui ne soit plus fondé sur la force, mais sur le Droit et la justice » (Supiot, 2010, p. 9).

Problématisation :

Pour une sociologie du travail volontaire

Ce chapitre introductif vise à situer et à clarifier l'angle de vue adopté pour la réalisation de notre recherche doctorale, par rapport aux perspectives mobilisées par les travaux sociologiques existants sur le volontariat. Dans la mesure où il est surtout question ici d'approches (et non de résultats), nous n'entrerons pas dans le détail des études évoquées. De plus, au vu de l'ampleur et de la diversité des recherches ayant été menées sur le volontariat, nous ne présenterons que les travaux qui nous semblent les plus importants et qui permettent d'esquisser les principales tendances du champ, sans aucunement viser l'exhaustivité. Nous nous focaliserons plus spécifiquement sur les travaux avec lesquels notre thèse entre en résonance et par rapport auxquels nous entendons nous situer.

Notre propos sera structuré en trois points :

Premièrement, nous exposerons comment, durant la seconde moitié du 20^{ème} siècle, l'engagement volontaire dans les associations a été abordé essentiellement sous l'angle de sa rationalité expressive et politique, et non sous l'angle du travail qui, par contraste, était associé à l'emploi salarié, considéré comme une activité instrumentale et économique.

Deuxièmement, nous montrerons que, depuis le tournant du 21^{ème} siècle, un courant critique s'est développé, insistant au contraire sur l'importance de dévoiler, derrière l'idée selon laquelle le volontariat serait de l'ordre de l'engagement citoyen, le travail gratuit qu'il représente et la façon dont il est instrumentalisé par les politiques publiques d'inspiration néolibérale – visant à réduire les moyens publics alloués aux associations et à mettre les demandeur·ses d'emploi au travail, quel qu'en soit le prix –, mais aussi par les entreprises privées, qui prennent appui sur le volontariat pour améliorer leur image publique, renforcer les liens au sein des collectifs de travail et susciter l'engagement au travail de leurs employé·es.

Troisièmement, nous soutiendrons que, si le volontariat constitue un objet d'étude particulièrement pertinent pour contribuer au renouvellement de la compréhension sociologique du travail, seule une approche élargie du travail peut y parvenir, en approfondissant plus particulièrement la compréhension de la diversité des expériences du travail volontaire, à l'échelle de contextes organisationnels et de parcours de vie variés. Nous soutiendrons que seule une telle approche du travail – qui se veut attentive à toutes ses dimensions et qui prend soin de ne pas « l'idéaliser » ni de le « diaboliser » d'emblée (Ferreras,

2007, p. 9) –, permet de dépasser les clivages existants dans la littérature portant sur le volontariat.

1. De l'engagement militant au travail bénévole...

1.1. Au 20^{ème} siècle : l'engagement volontaire comme figure antinomique du travail

Esquisser les principales tendances des recherches réalisées jusqu'à présent sur le volontariat implique d'emblée de faire un bref détour par l'histoire de cette catégorie sociale, qui a profondément influencé le regard que les sociologues ont porté sur ce phénomène.⁹ L'arrivée dans nos contrées du terme volontariat – sous l'influence de l'anglais *volunteering* – est particulièrement récente : elle peut être située au tournant du 21^{ème} siècle. Le volontariat se substitue aujourd'hui progressivement à la notion de bénévolat qui, elle aussi, est très récente à l'échelle de l'histoire. En effet, comme le montre D. Demoustier (2002), ce n'est qu'à partir des années 1980 que le bénévolat s'est imposé « comme l'expression dominante des implications non salariées dans les associations » (p. 99). L'origine du bénévolat est donc consubstantielle au développement du salariat dans le milieu associatif : les engagements à titre bénévole sont sortis de l'invisibilité (Ferrand-Bechmann, 1992b) sous l'influence des nouveaux·elles professionnel·les salarié·es (en particulier dans le secteur de l'action sociale), qui ont utilisé la notion de bénévolat pour s'en distinguer et légitimer leur profession (Prouteau, 2017). Au départ, au cours des années 1970 et 1980, la notion de bénévolat était généralement associée au militantisme – via des termes tels que « militant-bénévole », puis « bénévole-militant » –, dont elle s'est progressivement autonomisée au fil de la professionnalisation et du développement du rôle gestionnaire des associations (Demoustier, 2002). Outre-Atlantique, la professionnalisation de l'action sociale aux États-Unis est également à l'origine de la reprise du terme *volunteer* comme catégorie associée à l'amateurisme et au don de soi, par opposition aux professionnel·les salarié·es (Karl, 1984).

Au regard de cette évolution historique marquée par un glissement progressif du militantisme vers le bénévolat puis vers le volontariat, il n'est pas surprenant que, durant la seconde moitié

⁹ L'histoire de l'émergence du volontariat comme catégorie sociale et, plus spécifiquement, comme référentiel d'action publique sera développée plus avant dans la 1^{ère} partie de la thèse, consacrée au volontariat comme catégorie d'action publique.

du 20^{ème} siècle, en sociologie francophone à tout le moins, la plupart des travaux consacrés à l'engagement associatif se sont focalisés sur les « militant·es » (Cottin-Marx, 2019). Toutefois, cela n'implique pas pour autant que d'autres formes d'engagement non orientées directement vers la défense ou la promotion d'une cause étaient inexistantes : des engagements moins revendicatifs (qualifiés progressivement par les notions de bénévolat, puis de volontariat) existaient déjà bel et bien dans l'ombre de l'attention de la plupart des chercheur·ses (Héran, 1988). À l'époque, comme l'ont montré·es F. Sawicki et J. Siméant (2009) à partir d'une revue de la littérature francophone sur l'engagement militant, les recherches sur le militantisme, surtout inspirées par les paradigmes marxiste et structuraliste, portaient en priorité sur des organisations syndicales et des partis politiques. Quand les sociologues s'intéressaient à l'engagement, ils·elles cherchaient surtout à objectiver certains déterminants du militantisme – tels que le statut social ou la socialisation familiale – et « [prêtaient] peu d'attention à l'expérience vécue des militants, aux activités quotidiennes dans lesquelles se traduit leur engagement. » (Neveu, 2005, p. 71). De manière générale, l'engagement dans les associations était considéré avant tout comme un acte fondamentalement citoyen et démocratique (Cottin-Marx, 2021), en tant que « facteur de dynamisation de la 'société civile', de contre-pouvoir par rapport à l'État, et de socialisation contre l'anomie sociale croissante'. » (Demoustier, 2002, p. 101). Jusqu'à récemment encore, le militantisme était en toile de fond de nombreuses réflexions sur l'engagement associatif (Sawicki & Siméant, 2009).

Au-delà des travaux français portant sur l'engagement militant, durant la deuxième moitié du 20^{ème} siècle, le volontariat était davantage diffusé et étudié dans le monde anglo-saxon en général et aux États-Unis en particulier (Ellis & Noyes, 1990). Défini comme distinct de l'activisme et du militantisme au sens où il s'agit d'un engagement associatif tourné en priorité vers l'aide aux personnes et *a priori* pas vers la transformation des structures (Musick & Wilson, 2007), le volontariat y était généralement associé, tant dans l'opinion publique que par les chercheur·ses qui s'y intéressaient, à des valeurs civiques telles que l'altruisme, la compassion, la solidarité, la responsabilité sociale ou encore l'esprit communautaire (Hustinx, Cnaan, & Handy, 2010; Musick & Wilson, 2007; Wuthnow, 1991). Suivant l'héritage toquevillien, il semblait globalement admis que l'engagement volontaire dans les associations est un acte civique qu'il convient nécessairement d'encourager, car il est garant de la vitalité démocratique (de Tocqueville, 1840/1992). Cette perspective est encore très prégnante dans de nombreuses recherches récentes, qui prennent pour acquis que le volontariat est un acte de capacitation individuelle, de solidarité, voire de participation démocratique qu'il importe

forcément de renforcer (Haski-Leventhal, Meijs, & Hustinx, 2010; Snyder & Omoto, 2008). Dans ce contexte, parallèlement aux études sociologiques francophones portant sur le militantisme, la plupart des recherches anglo-saxonnes relatives au volontariat se sont focalisées en priorité sur ses déterminants socio-économiques, sur les instances de socialisation favorisant son exercice, sur ses significations culturelles (Hustinx et al., 2010), ainsi que sur ses conséquences sur les individus (Ma & Konrath, 2018), tandis que nettement moins de recherches ont été réalisées sur les expériences des volontaires en tant que telles (Hustinx, Grubb, Rameder, & Shachar, 2022; Shachar, von Essen, & Hustinx, 2019; Wilson, 2012).

De manière générale, jusqu'à la fin du 20^{ème} siècle, tant dans les travaux sociologiques francophones qu'anglophones, l'engagement associatif – qu'il soit militant, bénévole ou volontaire – a été abordé non sous l'angle du travail (Simonet, 2004; Taylor, 2004), mais plutôt sous l'angle du capital social et des dispositions civiques qu'il permet de développer¹⁰ (Putnam, 2000), de la participation (Barthélémy, 2000), de la démocratie (Laville, Caillé, & Chanial, 2001) ou encore du militantisme (Ion, 1997). Plus radicalement, l'engagement dans les associations – communément associé à une acte libre et désintéressé – était même conçu comme l'opposé du travail qui, dans la foulée de l'industrialisation (soit à partir du début du 19^{ème} siècle), a progressivement été assimilé à l'emploi salarié – c'est-à-dire une activité subordonnée et rémunérée, régie par le droit du travail (Dujarier, 2021). En ce sens, si l'engagement volontaire dans les associations apparaît dans les écrits de quelques grand·es penseur·ses du travail au 20^{ème} siècle, c'était principalement pour signifier son opposition à la rationalité supposée économique du travail, en tant qu'activité marquée au contraire par l'autonomie et la réciprocité (Gorz, 1988), la coopération et l'interaction politique (Méda, 1995), le loisir et la réalisation de soi (Friedmann, 1964), voire en tant que support et présage d'une société à venir dans laquelle le travail aurait disparu (Rifkin, 1997). Pour le dire simplement, tandis que le travail était associé quasi exclusivement à une rationalité instrumentale et économique – sous l'influence de la science économique mais aussi de la philosophie politique (Ferrerias, 2007) –, l'engagement associatif était au contraire associé principalement à une rationalité expressive, voire politique.

Ainsi, tant dans l'opinion publique que dans la littérature scientifique, le bénévole en francophonie et le *volunteer* dans le monde anglo-saxon apparaissaient en quelque sorte comme des figures antinomiques du travail salarié. Cette représentation domine encore fortement dans

¹⁰ Telles que la confiance réciproque ou la participation à la vie publique.

la plupart des esprits aujourd'hui. Dans ce contexte, la priorité de la plupart des sociologues qui se sont intéressé·es au volontariat jusqu'à présent a été de définir les contours de cette catégorie sociale, sans percevoir ni décrire à quel point ces limites dépendent en réalité des frontières socialement construites d'autres catégories, et en particulier celles du travail. Face à la difficulté de clarifier les frontières du phénomène (Wilson, 2000), nombre de chercheur·ses ont d'ailleurs mis l'accent sur ce que le volontariat *n'est pas* – en l'opposant en particulier au travail rémunéré, au travail forcé et à l'aide spontanée entre parents (Hustinx et al., 2010) –, empêchant par ce geste de saisir les éventuelles ambiguïtés au cœur même des activités dites de volontariat, notamment par rapport à ces autres formes d'activités auxquelles le volontariat s'opposerait. Associé au hors-travail, le volontariat a également été qualifié de « loisir sérieux » (Stebbins, 1996).

Au-delà de ces caractérisations du volontariat par opposition au travail, R. A. Cnaan, F. Handy et M. Wadsworth (1996), dans un article devenu incontournable sur la question de la définition du volontariat, ont souligné que les définitions les plus « pures » du volontariat le qualifient d'activité entreprise de plein gré et exercée sans aucune rétribution, au sein d'une organisation et à destination d'autrui (qui ne sont pas des proches du·de la volontaire).¹¹ Ces critères ont ensuite été repris dans de nombreuses recherches ultérieures, devenues centrales dans le champ de la sociologie du volontariat (Musick & Wilson, 2007; Snyder & Omoto, 2008; Wilson, 2000, 2012). Mais cette opération de « purification » du volontariat (Shachar et al., 2019) entrave sa compréhension comme un phénomène potentiellement traversé par de multiples logiques et, plus encore, comme une forme de travail (Overgaard, 2019), dans la mesure où le travail est considéré comme ni libre ni gratuit, du fait de son association à l'emploi.

1.2. Au tournant du 21^{ème} siècle : un glissement progressif vers une appréhension de l'engagement volontaire comme une forme de travail

Au tournant du 21^{ème} siècle, cette tendance sociologique dominante, consistant à observer l'engagement volontaire dans les associations comme une activité expressive et politique extérieure au travail, a progressivement été remise en question par plusieurs chercheur·ses. Pour comprendre le renouvellement du regard sociologique sur l'engagement associatif, il faut

¹¹ Comme nous le verrons en analysant le volontariat comme catégorie juridique en Belgique, ces critères coïncident avec ceux retenus par le législateur belge pour qualifier formellement une activité volontaire.

remonter aux propositions théoriques générales relatives aux transformations de l'engagement et à l'influence de certains travaux issus de la science politique.

À la fin du 20^{ème} siècle, tant en sociologie francophone qu'anglophone, nombre d'auteur·es ont soutenu la thèse selon laquelle il y aurait une rupture entre les « anciens » et les « nouveaux » engagements, qui seraient désormais plus individualistes, basés sur des projets temporaires et auto-organisés (Eme, 2001; Hustinx et al., 2010; Ion, 1997, 2001a). En France, la thèse de J. Ion (1997), suggérant la fin du modèle de l'engagement « militant » et la naissance d'un modèle d'engagement « distancié » a fait grand bruit. Selon ce sociologue, les engagements durables, structurés et communautaires au sein de larges organisations fortement politisées auraient progressivement laissé place à des engagements plus individualisés, passagers et spécialisés au sein de petites organisations moins politisées.

Suite à ces écrits, plusieurs sociologues ont mis en garde contre les risques d'une telle explication totalisante (Cefai, 2007; Collovald, 2002; Havard Duclos & Nicourd, 2005), voire ont critiqué l'idée d'une transformation radicale des engagements, qui non seulement serait trop peu théorisée mais, surtout, manquerait de fondements empiriques (Hustinx & Lammertyn, 2003). En ce sens, selon A. Collovald (2002), qui a enquêté sur l'engagement au sein d'associations humanitaires, la thèse de J. Ion repose sur des « présupposés largement partagés » (p. 178) et fait fi des différences selon les milieux sociaux, ainsi que de la diversité des formes, des objets et des causes de l'engagement. Dans le même sens, B. Havard Duclos et S. Nicourd (2005), sur base d'une étude sur les engagements bénévoles au sein d'associations de solidarité, reconnaissent que l'attrait du modèle de l'engagement militant a diminué – principalement en raison du délitement progressif des grandes organisations partisans, syndicales et ecclésiales qui l'entretenaient –, mais elles soutiennent que ce modèle se maintient dans certains cercles.

À la fin des années 2000, d'autres chercheur·ses ayant enquêté dans des contextes différents ont interrogé plus avant la dimension politique des engagements volontaires. En France, si les associations sont toujours souvent dépeintes comme porteuses de nouvelles formes d'engagement solidaire et citoyen (Laville, 2002, 2010), C. Hamidi (2010) a mis en question les liens supposés entre ces collectifs et la « sphère politique » (p. 18). À partir d'une enquête sur les engagements au sein d'associations de quartier, elle a montré les effets partiels et graduels de la socialisation associative en matière d'apprentissage des normes démocratiques et de politisation. Aux États-Unis, N. Eliasoph (2010) a mis en évidence les formes d'évitement actif de conversations politiques au sein d'associations regroupant des volontaires. Ces

enquêtes (parmi d'autres) ont conduit à nuancer l'héritage tocquevillien selon lequel les engagements associatifs seraient nécessairement un lieu de socialisation politique, au sens d'une sensibilisation aux enjeux d'intérêt général et d'une volonté d'agir en commun par rapport à ceux-ci (Cottin-Marx, 2019).

Au-delà du débat sur le degré de mutation des engagements associatifs au début du 21^{ème} siècle, ce qui importe surtout ici c'est le renouvellement du regard sociologique porté sur ceux-ci. En effet, au-delà de leurs divergences, ce qui réunit ces sociologues ayant interrogé la thèse d'une transformation radicale de l'engagement c'est leur attention pour *les* engagements tels qu'ils s'enracinent dans des contextes situés et organisés. Ils·elles s'inscrivent ainsi dans un mouvement de renouvellement de la sociologie de l'engagement, initié à partir de la fin du 20^{ème} siècle, qui consiste non plus à adopter une vision surplombante sur l'engagement mais à prêter attention aux expériences et aux interactions des militant·es, des bénévoles et des volontaires, à partir d'enquêtes de terrain approfondies (Sawicki & Siméant, 2009).

Il importe de préciser que, dans le champ de sociologie française à tout le moins, ce renouvellement de la sociologie de l'engagement a été alimenté par certains travaux issus de la science politique. En effet, au début des années 2000, en s'ouvrant à la science politique, certain·es sociologues de l'engagement ont redécouvert notamment les travaux de D. Gaxie qui, dès la fin des années 1970, publiait un article fondateur portant sur les « rétributions du militantisme » (1977) dans les partis politiques français. En posant la question des rétributions de l'engagement – fussent-elles définies au sens large comme un ensemble de gratifications symboliques (et pas uniquement comme des avantages matériels) –, ce politiste a bousculé l'appréhension classique de l'engagement militant selon laquelle ce dernier serait nécessairement et exclusivement mû par des « mobiles idéologiques » (p. 128). Il a ainsi entrouvert la porte à l'analyse de la diversité des motifs d'engagement, au-delà d'une approche « enchantée » de l'engagement militant. En revenant sur son article au milieu des années 2000, D. Gaxie (2005) a insisté sur l'importance de considérer comment les multiples rétributions de l'engagement se constituent progressivement à travers un travail collectif et varient au fil du temps, « selon les étapes et les moments de la carrière militante » (p. 157).

En ce sens, comme l'a soutenu en particulier O. Fillieule (2001), l'introduction de la notion de « carrière » (issue de la tradition sociologique interactionniste¹²) pour analyser les engagements

¹² Suite aux travaux de E. C. Hughes – qui fut le premier à appliquer la notion de carrière à d'autres domaines que le secteur professionnel (Darmon, 2008) –, la notion de carrière a été reprise et développée en particulier par H. Becker et E. Goffman. Dans ses *Études de sociologie de la déviance* (1963/1985), H. Becker indique que le

implique de prendre en considération la façon dont ceux-ci se forment et prennent sens au fil des interactions dans des contextes situés, en articulant les raisons subjectives d’agir et les positions objectives qu’occupent successivement les personnes qui les invoquent. De plus, saisir les carrières d’engagement implique également de prendre en considération la façon dont les expériences d’engagement dans la sphère publique interagissent avec leurs expériences dans d’autres mondes sociaux, et en particulier avec les « carrières professionnelles » (Fillieule, 2001, p. 208). C’est ainsi que la sociologie de l’engagement a connu un glissement progressif vers la sociologie du travail.

En effet, en s’intéressant aux expériences des militant·es, des bénévoles et des volontaires dans des contextes variés, plusieurs chercheur·ses ont été amené·es à constater les liens étroits qui existent entre ces expériences et celles du travail. Par exemple, en analysant les programmes de volontariat destinés à des jeunes adultes aux États-Unis, N. Eliasoph (2011) a notamment montré que, au-delà de la rhétorique de l’engagement civique et de l’*empowerment*, ces programmes contribuent à préparer les volontaires au marché de l’emploi, en soutenant le développement de compétences communicationnelles, rédactionnelles et organisationnelles, ainsi qu’en apprenant aux volontaires à s’impliquer pleinement dans des projets temporaires et flexibles. En France, A. Collovald (2002) a souligné que l’engagement militant et la carrière professionnelle dans le secteur humanitaire peuvent « se placer dans le prolongement l’un de l’autre » (p. 206), via des formes de transfert de compétences notamment. Selon cette sociologue, pour comprendre le sens des engagements, il est impératif d’analyser les interrelations entre les activités militantes et professionnelles. Suivant la même perspective, B. Havard Duclos et S. Nicourd (2005) ont mis en évidence que l’engagement bénévole est une « activité tout à fait comparable à un travail », en ce sens qu’il est « porteur de rétributions qui lui sont pour partie équivalentes » (p. 113) – telles que l’accès à un espace de sociabilité, l’apprentissage de nouvelles compétences, l’intégration d’un cadre qui structure l’emploi du temps, ou encore l’accès à un statut social valorisé. Dans un ouvrage ultérieur, S. Nicourd (2009) a même opté pour la notion de « travail militant » pour souligner que, au-delà des logiques individuelles qui donnent du sens aux engagements, ceux-ci prennent place dans des contextes organisés et régulés qui contribuent à les façonner.

concept de carrière renvoie à des « facteurs dont dépend la mobilité d’une position à une autre, c’est-à-dire aussi bien les faits objectifs relevant de la structure sociale que les changements dans les perspectives, les motivations et les désirs de l’individu » (p. 47).

À la même période, certain·es sociologues ont approfondi cette voie d'analyse en étudiant les interactions entre les « carrières » bénévoles et professionnelles (Simonet, 2010; Taylor, 2004). Partant du constat que les bénévoles et les volontaires parlent souvent de leur activité comme d'une forme de travail (Simonet, 2004; Taylor, 2004) et qu'ils·elles s'y investissent « comme si c'était un vrai travail : [en parlant de] cadence, organisation, efficacité, statut, carrières... » (Ferrand-Bechmann, 2011, p. 24), ces sociologues ont souligné l'importance d'intégrer le bénévolat et le volontariat parmi les objets d'étude de la sociologie du travail (Simonet, 2004; Taylor, 2004, 2005). En ce sens, des notions telles que le « métier de bénévole » (Ferrand-Bechmann, 2000), le « travail bénévole » (Simonet, 2004, 2010) ou encore le « *voluntary work* » (Taylor, 2004, 2005) ont fait leur apparition dans la littérature sociologique sur les engagements bénévoles et volontaires, par contraste avec la façon dont ils avaient été abordés jusqu'alors. Comme nous le verrons dans la section suivante, cette tendance à créer des ponts entre la sociologie « classique » de l'engagement associatif et la sociologie du travail n'est pas sans fondement historique : la professionnalisation et l'importation de pratiques managériales dans les associations et, plus largement, le développement du chômage et de la précarisation du travail ont eu des effets importants sur l'engagement volontaire dans les associations.

2. ...du travail bénévole au déni de travail

2.1. Une intuition initiale : penser le volontariat comme travail pour renouveler le regard porté sur le travail

Depuis le milieu des années 2000, en particulier sous l'impulsion des travaux précurseurs de M. Simonet en France et de R. F. Taylor en Angleterre – elles-mêmes toutes les deux fortement influencées par les théories féministes sur le travail domestique –, le bénévolat et le volontariat ont donc progressivement été considérés comme des objets d'étude dignes d'intérêt pour les sociologues du travail. Comme l'indique R. F. Taylor (2004), si le travail gratuit au sein de la sphère privée a progressivement été intégré par la sociologie du travail à partir de la fin des années 1960 sous l'influence de la critique féministe (au-delà de l'emploi salarié dans la sphère publique qui monopolisait l'attention de ce champ de la discipline depuis sa fondation), quasi aucune référence n'était faite au travail gratuit dans la sphère publique jusque dans les années 1980 et 1990. Or, en montrant à quel point les expériences des bénévoles et des volontaires sont liées aux carrières professionnelles « réelles ou idéales » de ces personnes (Simonet, 2010,

p. 26) et qu'ils·elles associent souvent leur engagement à une forme de travail, M. Simonet (2004, 2010) et R. F. Taylor (2004, 2005) ont largement contribué à légitimer le bénévolat et le volontariat comme des objets relevant de la sociologie du travail. De plus, comme le souligne R. F. Taylor (2004), au-delà des expériences et des représentations individuelles, le volontariat doit être considéré comme du travail dès lors qu'il concerne des activités qui produisent des biens et des services.

Ces sociologues ont souligné qu'observer le bénévolat et le volontariat comme des formes de travail est fondamental non seulement pour comprendre ce qui se joue au sein de ces activités mais aussi, plus largement, pour nourrir la compréhension du devenir du travail au sens large. En ce sens, R. F. Taylor (2013) indique que « comprendre le travail volontaire n'est certainement pas une activité périphérique, c'est en réalité d'une importance cruciale pour la compréhension de la nature du travail dans la société contemporaine » (p. 63)¹³. Dans la même perspective, M. Simonet (2004) invite à « penser le bénévolat comme travail (...) pour renouveler le regard sociologique sur le travail » (p. 154). Toutefois, depuis ces écrits précurseurs, bien que cette invitation à se saisir du volontariat ait été suivie par plusieurs sociologues du travail à l'échelle internationale, les activités volontaires restent relativement négligées au sein de ce champ de la discipline (Kelemen, Mangan, & Moffat, 2017; Venter, 2022).

De plus, si l'initiative au départ en intégrant le bénévolat et le volontariat à la sociologie du travail était « de nous plonger au cœur des paradoxes du travail (à la fois précaire et idéal) et de nous obliger *de facto* à décomposer cette notion et à l'ouvrir pour en analyser les différentes dimensions et leurs modalités plurielles d'actualisation » (Simonet, 2004, p. 154), les recherches qui ont suivi se sont surtout focalisées sur les dimensions relevant de l'emploi et nettement moins sur les expériences du travail bénévole ou volontaire. En effet, suite aux premiers écrits de M. Simonet et R. F. Taylor, les études effectuées dans leur sillage se sont principalement concentrées d'une part sur les transformations des modes d'encadrement et de gestion organisationnelle de la main d'œuvre bénévole et, d'autre part, sur les politiques publiques ayant insufflé ces nouvelles pratiques organisationnelles. Suivant cette perspective, le volontariat serait en réalité une forme d'emploi « atypique » qui ne dit pas son nom. Il convient de revenir brièvement sur les grandes lignes de ces recherches, que notre thèse entend interroger et compléter.

¹³ Cette citation est traduite du texte original en anglais.

2.2. Le maintien du prisme salarial : le volontariat comme travail dénié

2.2.1. Professionnalisation et managérialisation du volontariat

Depuis la fin du 20^{ème} siècle, comme le montre M. Hély (2009) en France – qui s’inscrit pleinement dans ce nouveau courant sociologique consistant non plus à étudier le bénévolat et le volontariat comme un engagement public mais comme une forme de travail (ou plutôt comme une forme d’emploi...) –, les bénévoles ont progressivement été pris·es dans une dynamique de professionnalisation, en se voyant attribuer davantage de rôles exigeant une prise de responsabilités et des compétences spécifiques. En ce sens, comme l’indiquent notamment P. Ughetto et M-C. Combes (2010) dans une étude portant sur le Secours populaire français, il peut être difficile aujourd’hui de distinguer les fonctions des bénévoles de celles des salarié·es. Cette tendance à la professionnalisation du bénévolat n’est pas propre à la France : elle est également visible de manière générale dans d’autres pays européens et outre-Atlantique (Ganesh & McAllum, 2012; Hustinx, 2014), notamment en Belgique (Artois, 2013; Defourny, 1992). À partir d’une analyse du cas français – qui n’est pas sans lien avec des évolutions préalables et comparables aux États-Unis –, l’institutionnalisation du volontariat serait précisément le fruit de la professionnalisation du bénévolat, créant la confusion avec le salariat dès lors qu’il s’agit d’une forme de bénévolat plus formalisée et faiblement indemnisée, sans pour autant qu’y soient associées les protections historiques associées au salariat (Hély, 2009; Simonet, 2010). Le·la volontaire est ainsi dépeint·e comme un·e travailleur·se « semi-public » et comme un·e sous-salarié·e (Simonet, 2010).

Plus largement, cette professionnalisation du bénévolat, qui a donné lieu à l’émergence du volontariat, s’inscrit dans un mouvement de professionnalisation des structures associatives, qui a débuté dès la période des Trente Glorieuses, initialement via de la création de nombreux emplois et une demande croissante de technicité (Laville & Sainsaulieu, 1997). Si, comme nous l’avons indiqué, le bénévolat (en tant que catégorie sociale) s’est développé au départ par opposition aux nouveaux·elles professionnel·les du secteur associatif (Prouteau, 2017), il a ensuite été pris lui aussi dans la dynamique de professionnalisation du milieu associatif, en particulier sous l’influence croissante du *new public management* à partir des années 1980, impliquant pour les associations d’assumer de plus en plus « efficacement » leurs nouvelles fonctions, dans un contexte de réduction des ressources (Hély, 2009). Dans ce contexte,

considérer l'engagement bénévole et volontaire dans les associations comme le fondement du lien social, de la société civile organisée ou encore de la démocratie, comme l'ont fait la plupart des sociologues depuis les travaux d'A. de Tocqueville au 19^{ème} siècle, relèverait désormais du mythe et de l'imaginaire (Cottin-Marx, 2021).

Dans le même sens, les sociologues qui s'intéressent désormais au bénévolat et au volontariat sous l'angle de l'emploi ont souligné que des contraintes organisationnelles et des techniques managériales ont progressivement été importées dans les modes d'encadrement des bénévoles (Combes & Ughetto, 2010; Hély, 2009; Simonet, 2010; Simonet & Hély, 2013). En ce sens, il n'est pas rare que les associations recherchent des bénévoles et des volontaires ayant un certain niveau de qualification, un profil de compétences spécifiques ou encore une certaine disponibilité (Gateau, 2007; Le Crom & Retière, 2013). De plus, une fois engagées, les bénévoles et les volontaires voient également leurs prestations évaluées (Le Crom & Retière, 2013). Plus largement, ces pratiques managériales empruntées au monde de l'emploi et appliquées à des activités historiquement considérées comme politiques ont plusieurs points communs : la quête de l'efficience, la promotion de la responsabilité individuelle et une attention accrue pour l'adaptation régulière des formes et des procédures organisationnelles (Robert, 2007). À nouveau, cette importation de pratiques managériales pour l'encadrement des bénévoles et des volontaires n'est certainement pas spécifique à la France, comme en témoigne par exemple l'étude de N. Eliasoph (2009) menée sur des programmes civiques de volontariat à destination de jeunes américain·es.

2.2.2. Les volontaires : une main d'œuvre subordonnée réduite à mobiliser les mêmes répertoires d'action collective que les salarié·es ?

Ces transformations contemporaines des engagements bénévoles dans le sens d'une professionnalisation et d'un encadrement prenant appui sur des techniques managériales ont conduit certain·es sociologues à analyser plus en détail la façon dont se construisent désormais les relations entre les organisations et les volontaires qui s'y engagent. En ce sens, M. Simonet (2010) a souligné que, indépendamment de la qualification juridique de leur relation avec les organisations dans lesquelles ils·elles s'engagent, les volontaires seraient soumis·es à des formes de « subordination fonctionnelle », reprenant ainsi la formule d'A. Supiot (2000, 2019a)¹⁴, qui désigne le fait d'être intégré·e dans une organisation et de devoir en respecter les

¹⁴ Selon A. Supiot (2019a), la subordination « fonctionnelle » renvoie à « l'appartenance à une organisation économique » (p. 72), dans laquelle le·la travailleur·se est soumis·e à des ordres qui émanent de celle-ci. Elle

règles.¹⁵ Constatant que ce lien de subordination peut être d'autant plus marqué que certain·es bénévoles dépendent économiquement de l'indemnité reçue en contrepartie de leur activité, M. Simonet (2010) a souligné que la relation entre les organisations et les volontaires peut alors être qualifiée de « subordination de condition » (p. 181). Au-delà de la France et des États-Unis, d'autres chercheur·ses ont également mis en évidence récemment les formes de contraintes auxquel·les peuvent être soumis·es les volontaires dans l'exercice de leurs activités, notamment en Australie (Overgaard, 2019) et en Angleterre (Kelemen et al., 2017). Ces constats rejoignent les évolutions soulevées à propos des emplois « atypiques » en général, dans lesquels il est fréquent que des travailleur·ses subissent des formes de contrôle (tant sur le contenu de leur travail que sur les conditions de leur travail) par des organisations qui ne sont pas pour autant considérées légalement comme employeuses, ce qui contribue à faire éclater l'équation sur laquelle la relation d'emploi s'est construite avec l'institutionnalisation du salariat – selon laquelle la subordination au travail est accompagnée de mécanismes de protection sociale (D'Amours, Noiseux, Papinot, & Vallée, 2017) –, dès lors que la subordination peut ne pas être accompagnée des protections historiques associées au salariat.

Dans la continuité de ces travaux, quelques études ont également mis en évidence que, dans certaines situations, les volontaires se mobilisent collectivement en reprenant les mêmes répertoires d'action collective que les travailleur·ses salarié·es, c'est-à-dire en se syndiquant, voire en entamant des poursuites judiciaires à l'égard de leur « employeur·se » ou en faisant grève pour faire valoir leurs conditions de travail. En ce sens, R. Pudal (2012) a qualifié les pompiers volontaires français de « travailleurs inachevés », en montrant qu'ils ont commencé à se syndiquer pour faire face aux injonctions à la professionnalisation de leur rôle, bien que leur statut de volontaire les cantonne toujours officiellement au « hors travail ». Plus radicalement, M. Simonet (2018) a décrit comment les blogueur·se·s bénévoles du *Huffington Post* (célèbre journal en ligne américain) ont lancé un appel à la « grève » puis introduit un recours en justice suite à ce que leur journal – initialement contributif et gratuit – ait été vendu à un grand groupe privé au début des années 2010.¹⁶ D'autres mouvements de grève initiés par

s'oppose à la subordination « personnelle », qui renvoie à la soumission à la personne de l'employeur·se. La subordination fonctionnelle, qui est plus diffuse que la subordination personnelle, se développe davantage que cette dernière dans les relations de travail contemporaines.

¹⁵ Selon M. Simonet (2010), « sans être pris dans le cadre formel de la subordination juridique inscrite dans le contrat de travail, le travailleur bénévole est bien, dans une certaine mesure et dans une certaine limite, soumis à cette subordination (...), qui renvoie au fait d'appartenir à un ensemble, de participer à une situation de travail et d'en respecter les règles. » (p. 176-177).

¹⁶ Le recours en justice contre les représentant·e·s du journal avait pour objectif de récupérer une partie du profit « approprié » par ces dernier·es via la vente du journal (Simonet, 2018, p. 107).

des bénévoles ont également été relevés en France – par exemple aux Restos du cœur en 2001 (Simonet, 2010) ou à la Croix-Rouge en 2016 (Simonet, 2020a) – et aux États-Unis – notamment la grève des modérateur·rices bénévoles de la Plateforme en ligne Reddit (Matias, 2019; Taylor & Parry, 2015). La sociologue française D. Ferrand-Bechmann (2012) va jusqu’à inviter explicitement les bénévoles à faire usage de « l’arme de la grève », afin que le bénévolat ne soit pas utilisé comme un « alibi » pour réduire les aides publiques aux associations (pp. 43-44). Ainsi, les associations, qui ne tiennent pas toujours leurs promesses d’offrir une forme de travail alternative – c’est-à-dire un travail non-marchand, porté par des valeurs solidaires et démocratiques, permettant aux travailleur·ses de s’exprimer et de s’émanciper, etc. – seraient désormais des espaces où se jouent des luttes et des conflits sociaux, comme dans le secteur public et dans le secteur privé (Cottin-Marx, 2021).

2.2.3. Une focalisation sur les usages politiques du volontariat à l’ère du capitalisme néolibéral

À l’exception de ces quelques travaux ayant abordé de près ou de loin ces formes de mobilisation collective, ce courant de recherches récent (qui s’est donné pour mission première d’analyser le bénévolat et le volontariat sous l’angle du travail) s’est progressivement focalisé sur la façon dont les usages organisationnels du bénévolat et du volontariat s’inscrivent plus largement dans une transformation des politiques publiques relatives à l’emploi, sous l’influence du néolibéralisme. En ce sens, M. Hély (2009) souligne que, pour comprendre les « métamorphoses » de l’engagement associatif, il faut les « réinscrire dans le contexte plus global des transformations de la société salariale » (p. 4), marqué par « l’effritement » des protections historiquement attachées au salariat (Castel, 1995, 2009). Le monde associatif serait ainsi devenu un « marché du travail », sur lequel le volontariat constitue une forme de sous-emploi bon marché (Hély, 2009). C’est donc sous l’angle du salariat qu’il contribue à affaiblir que le volontariat est abordé : « en incarnant une position intermédiaire entre le bénévolat et l’emploi, [le volontariat] tend, au nom de la rationalisation des cadres d’exercice du bénévolat, à disqualifier le salariat. » (Hély, 2009, p. 74).

En ce sens, au cours des dix dernières années, nombre de travaux ont porté sur les usages politiques de ce « travail gratuit » que constitue le volontariat à l’ère du capitalisme néolibéral, non seulement en France et aux États-Unis (Simonet, 2018) mais aussi notamment en Allemagne (Rosol, 2012), au Canada (Baines, Cunningham, & Shields, 2017; Del Fa, Lamoureux, & Vásquez, 2021), en Australie (Overgaard, 2019) ou encore en Jordanie (Ward,

2022). Dans ces travaux, c'est donc principalement sous l'angle de la non-reconnaissance de la valeur économique produite par les prestations des volontaires que sont abordées ces activités, présentées de ce fait comme instrumentalisées par les organisations et par les autorités publiques (sous couvert de discours cadrant ces activités sous le registre du don, de l'engagement, de la citoyenneté, de l'esprit communautaire, etc.). M. Simonet (2018) invite ainsi à étudier plus avant cette « face civique du néolibéralisme » (p. 80), qui conduit au développement de diverses formes d'exploitation au-delà du marché, en particulier dans le cadre d'activités bénévoles, conformément à l'« utopie » néolibérale d'une « exploitation sans limites » (Bourdieu, 2002).

Dans ce contexte, les volontaires (comme les autres acteur·rices du monde associatif) sont conçues comme plus « agi·es » par les politiques publiques qui les concernent qu'ils·elles n'agissent réellement (Hély, 2009, p. 4). Suivant cette perspective, ce qui importe pour les sociologues qui s'intéressent au volontariat serait non plus d'analyser en profondeur les expériences des acteur·rices mais de démontrer que, bien que constituant une main d'œuvre substantielle ayant une valeur économique importante pour la société (Archambault & Prouteau, 2011), ils·elles ne sont pas reconnu·es comme des travailleur·ses sur le plan de la rémunération et de leur statut juridique.¹⁷

Dans la même veine, M. Simonet (2010) a mis en évidence que, sous l'influence du néolibéralisme, le bénévolat et le volontariat sont souvent instrumentalisés dans le cadre de politiques d'emploi en France et aux États-Unis, visant non seulement à ce que des services publics soient pris en charge gratuitement, mais aussi à mettre des personnes sans emploi au travail, sans leur accorder les conditions de rémunération et de protection historiquement associées au salariat – le tout sous couvert d'un « voile de citoyenneté » (p. 80). D'autres auteur·es ont mis évidence des processus d'instrumentalisation similaires, notamment A. Muehlebach en Italie (2012), qui a montré comment le référentiel de la « citoyenneté éthique » peut soutenir des formes de mise au travail gratuit des personnes sans emploi, du fait de la nécessité permanente de réaffirmer leur qualité de citoyen·nes via le volontariat. En Angleterre, dès les années 1990, N. Rose (2000) a analysé les discours politiques de la « 3^{ème} voie », incitant les personnes exclues de l'emploi à prouver leur qualité morale et leur citoyenneté, notamment via du travail volontaire. Près de trois décennies plus tard en

¹⁷ Dans ces travaux, les registres de valeurs avancés par les travailleur·ses associatif·ves et les volontaires pour exprimer le sens qu'ils·elles attribuent à leurs activités sont négligés voire, le cas échéant, décrit·es comme des discours occultant en réalité des aspirations consistant principalement à avoir un meilleur statut d'emploi, contrariées par le manque d'opportunités professionnelles (voir par exemple Hély, 2008; Overgaard, 2019).

Angleterre, M. Kelemen, A. Mangan et S. Moffat (2017) indiquent que le volontariat a été pleinement intégré dans un « modèle néolibéral hégémonique de travail » (p. 1240). Aux États-Unis, J. Krinsky (2008) a montré que, dès les années 1970, certaines villes américaines ont mis en place des programmes de « *workfare* » d'inspiration néolibérale, exigeant que les bénéficiaires d'allocations sociales effectuent du travail gratuit en contrepartie de leurs prestations sociales. Cette tendance visant à instrumentaliser le volontariat dans le cadre de politiques d'activation s'est aujourd'hui largement diffusée aux États-Unis et en Europe, notamment en Belgique (De Waele & Hustinx, 2019), si bien que certain·es chercheur·ses la qualifient désormais de « *workfare volunteering* » (Kampen, Elshout, & Tonkens, 2013).

De manière générale, J. Krinsky et M. Simonet (2012) qualifient ainsi les évolutions du traitement politique du bénévolat de « déni de travail ». Selon ces auteur·es, l'objectif politique de mise au travail, revenu en force à partir des années 2000, a conduit à étendre la sphère du travail peu, voire pas reconnu en matière de rémunération et de protection du travail. Le volontariat serait ainsi un statut parmi d'autres (contrats aidés, emplois faiblement rémunérés, etc.) qui témoigne d'une tendance politique néolibérale à « la reconnaissance d'un droit au travail sans véritable droit du travail » (Krinsky & Simonet, 2012, p. 18). En ce sens, ces auteur·es invitent à s'intéresser plus généralement aux processus d'invisibilisation et de visibilisation du travail, ainsi qu'aux valeurs qui sont mises en avant pour dénier le statut de travail à certaines activités.

Il convient également d'indiquer que, à côté des pouvoirs publics, les entreprises privées jouent également un rôle croissant dans les évolutions des usages du volontariat (Haski-Leventhal et al., 2010; Shachar, Hustinx, Roza, & Meijs, 2018). À partir du début des années 1990, l'image des grandes entreprises capitalistes s'est dégradée en raison notamment des récessions et des délocalisations (Rozier, 2013). Plus récemment, la crise environnementale a également fortement écorné l'image de nombreuses entreprises. Dans ce contexte, un certain nombre de firmes se sont emparées de la question de leur responsabilité sociale et écologique. Le bénévolat d'entreprise – qui consiste pour les entreprises à proposer à leurs employé·es de s'impliquer ponctuellement (voire durablement) dans un projet au service de la collectivité (sur leur temps de travail ou en dehors de celui-ci) – est un instrument de plus en plus utilisé par les entreprises afin d'améliorer leur réputation, mais aussi de créer un sens communautaire au sein de l'organisation, voire d'augmenter les compétences et l'engagement des employé·es (Bory, 2013; Haski-Leventhal et al., 2010; Shachar & Hustinx, 2019). Selon M. Simonet et A. Bory

(2013), le bénévolat apparaît alors comme un « produit » vendu aux entreprises dont la valeur est la responsabilité civique qu'il incarne.

3. Pour une (véritable) sociologie du travail volontaire

3.1. Un débat sociologique qui reste vif

Si ce retour historique sur les principaux travaux sociologiques portant sur le volontariat pourrait donner l'impression d'une évolution consensuelle quant à la façon d'aborder cet objet, le débat scientifique actuel reste en réalité particulièrement vif. En effet, les derniers travaux évoqués qui analysent le bénévolat, le volontariat et, plus largement, le monde associatif sous l'angle de la dérégulation du travail, du désengagement de la fonction publique ou de la marchandisation ont été fortement critiqués par les sociologues qui soutiennent au contraire que les associations et l'engagement en leur sein restent aussi et surtout des lieux et des pratiques où s'exprime la vitalité démocratique de nos sociétés. Au premier rang de ces sociologues, on retrouve en particulier J-L. Laville, qui reproche aux études « qui ne voient émerger dans la société civile qu'une entreprise au rabais ou un sous-service public » d'être réductrices et inadéquates pour comprendre ce qui se joue en réalité dans les associations (Laville, 2016, p. 34), en particulier le « pouvoir d'agir ensemble » (Laville, 2016, p. 19) qui s'y éprouve et « l'ouverture à l'espace public » que permettent les associations, en offrant la possibilité aux personnes qui s'y engagent de contribuer à construire un « monde commun indispensable à la démocratie », tout en maintenant la pluralité des opinions et des perspectives (Laville, 2001, p. 64).

Sans pour autant idéaliser les associations – dont J-L. Laville (2016) reconnaît qu'elles ne sont pas toujours démocratiques et qu'elles peuvent être parfois instrumentalisées par les pouvoirs publics –, cet auteur encourage de maintenir l'angle de la solidarité et de l'expression publique pour analyser l'agir associatif, car « c'est bien la démocratisation de la société qui importe » (Laville, 2016, p. 35). Très récemment, J-L. Laville (2021) invitait ainsi à revenir « du travail gratuit au fait associatif », en insistant sur l'importance d'analyser la diversité des modes d'engagement et des formes de bénévolat, que l'on constate inévitablement si l'on s'intéresse aux expériences vécues (sans considérer que les acteur·rices sont aveugles aux processus de domination qui les dépassent). Suivant cette perspective, il souligne que le prisme d'analyse des « sociologies du travail post-bourdieusiennes » (Laville, 2021, p. 187) ne permet pas de

saisir ce qui émerge et les potentiels d'émancipation qui résident dans les expériences.¹⁸ En ce sens, en s'appuyant notamment sur les écrits de M. Mauss (1987), J-L. Laville (2021) invite à faire une « sociologie des émergences », en étudiant « les potentiels émancipateurs d'une grande diversité de pratiques alternatives qui naissent dans un système à dominante capitaliste » (p. 185). Par contraste, les sociologues du travail qui observent le volontariat sous un angle critique classique ne voient dans ces potentiels émancipateurs dont les expériences seraient porteuses que des « illusions véhiculées par les thuriféraires d'une économie solidaire » (Hély, 2009, p. 4), voire un « véritable mythe » que les sociologues devraient « déconstruire » pour porter « un regard désenchanté sur le monde associatif » (Cottin-Marx, 2019, p. 5).

Au regard de ces éléments, le débat sociologique sur les significations contemporaines du volontariat est loin d'être clos et une perspective d'intégration se fait toujours attendre. Comme nous le développerons ci-après, nous soutenons que celle-ci pourrait résider dans une approche élargie du travail volontaire, qui accorde une attention prioritaire à ses expériences dans leur diversité, sans pour autant perdre de vue le statut qui l'encadre et les fonctions sociétales qu'il prend en charge.

3.2. Premier constat : de la nécessité d'approfondir l'analyse des expériences du volontariat

À l'issue de cet examen de la littérature, le premier constat qui s'impose est la nécessité d'approfondir la compréhension *des* expériences du volontariat. En effet, ces expériences ont finalement été relativement peu étudiées, tant par la sociologie « classique » sur l'engagement (en particulier du côté anglo-saxon), qui a souvent pris pour acquis que l'engagement volontaire dans les associations est un acte civique qu'il convient nécessairement de soutenir – ce qui a conduit à analyser principalement les déterminants de l'engagement associatif et, dans une moindre mesure, ses conséquences sur les personnes, laissant moins explorées les expériences du volontariat et la multiplicité des logiques qui les traversent¹⁹ –, mais aussi et surtout par la récente sociologie critique sur le travail bénévole, qui s'est intéressée essentiellement à ce

¹⁸ J-L. Laville a approfondi cette critique dans l'ouvrage récent qu'il a publié avec B. Frère, intitulé *La fabrique de l'émancipation* (2022). Les analyses récentes des sociologues du travail qui s'inscrivent dans une perspective qu'il qualifie de « post-bourdieusienne » et qui portent sur les évolutions du monde associatif et du travail en leur sein y sont décrites comme « sommaires », « surplombantes » et « incomplètes » (cf. en particulier pp. 310-316).

¹⁹ Pour être sûr, nous avons toutefois fait mention de plusieurs travaux qui ont traité des expériences de l'engagement volontaire telles qu'elles prennent forme au fil du temps et des interactions dans des contextes situés et telles qu'elles sont investies de différents registres de sens par les acteur·rices (cf. point 1.2. du présent chapitre). Notre propos ne consiste donc certainement pas à nier l'existence de cette littérature particulièrement riche mais à souligner l'importance d'approfondir l'exploration des expériences du volontariat.

qu'occulte la valorisation du volontariat comme engagement citoyen, à savoir du travail gratuit et peu protégé. En ce sens, au cours des dernières années, plusieurs sociologues ont souligné l'importance d'enquêter plus avant sur les expériences du volontariat (Hustinx et al., 2010; Wilson, 2012). C'est ce premier constat qui nous a conduit à réaliser notre recherche doctorale, en choisissant de porter la focale en priorité sur ce que représente le volontariat pour celles et ceux qui en font l'expérience.

De manière générale et minimale, notre recherche doctorale s'inscrit donc premièrement dans l'axe de la suggestion faite récemment par L. Hustinx (2014), qui consiste à soutenir l'émergence d'un nouvel agenda de recherches portant sur les différentes rationalités qui traversent les expériences et les pratiques du volontariat, dans un contexte où les organisations qui impliquent des volontaires sont de plus en plus liées aux pouvoirs publics, voire à certaines entreprises privées. En ce sens, dans un article récent déjà fortement remarqué, I. Y. Shachar, J. von Essen et L. Hustinx (2019) soulignent l'importance d'« ouvrir la boîte noire du volontariat », en s'intéressant en particulier aux significations associées au volontariat, aux formes d'engagement ou encore à la socialisation des volontaires au sein des organisations (en distinguant différentes phases de participation). Ces sociologues soulèvent que seul un petit nombre d'études développent une perspective critique sur le volontariat, en l'appréhendant au-delà de sa définition conventionnelle – à savoir une activité supposée non-marchande, libre, non rétribuée et réalisée au profit d'autrui –, mais plutôt comme un phénomène hybride où peuvent coexister des logiques différentes, voire opposées. Plus récemment encore, avec d'autres chercheurs internationaux, ces sociologues ont invité à construire un nouveau « front de recherches » dans le champ du volontariat, consistant à s'intéresser non plus seulement à la participation volontaire mais aussi aux inégalités qui se manifestent à travers l'exercice du volontariat (Hustinx et al., 2022). Sans être notre objectif initial, nous verrons que notre recherche contribue également à alimenter ce nouvel axe de recherches.

3.3. Deuxième constat : de la nécessité d'élargir la focale de la sociologie du travail volontaire

D'une certaine façon, les travaux précurseurs de M. Simonet en France et R. F. Taylor en Angleterre au milieu des années 2000 ont contribué avant l'heure à ce nouveau courant de recherches qui se veut attentif à la multiplicité des logiques qui traversent le volontariat, en démontrant l'importance de dépasser la compréhension conventionnelle du volontariat comme engagement civique, car il s'agit aussi et surtout d'une forme de travail. Elles ont ainsi participé

au renouvellement de la sociologie du volontariat, en partant d'analyses compréhensives des expériences du volontariat.

Toutefois, comme nous l'avons mis en évidence dans ce chapitre, suite à ces premiers écrits, la plupart des sociologues qui ont analysé le volontariat comme une forme de travail ont principalement repris le prisme de l'emploi salarié. Vu sous cet angle, par contraste avec le salariat, le volontariat apparaît comme une forme de travail non reconnue comme telle sur le plan de la rémunération et des protections sociales, instrumentalisée par les autorités publiques et marchandisée par les entreprises privées. Si ces travaux ont apporté un nouvel éclairage essentiel sur le volontariat en permettant de dépasser une vision « enchantée » du phénomène, nous soutenons qu'ils ne permettent pas de s'emparer pleinement du potentiel que recouvre l'analyse du travail volontaire pour contribuer au renouvellement de la compréhension sociologique du travail. Le champ de la sociologie du travail a bien été étendu – en y intégrant le volontariat – mais, en mettant les lunettes de l'emploi pour observer le volontariat et en se tenant de plus en plus à distance des expériences ordinaires des acteur·rices, le volontariat n'apparaît plus alors que comme du travail « gratuit » et « dénié », ce qui ne permet pas de saisir ce qu'est le travail et les attentes qu'il porte, en lien avec l'emploi salarié mais aussi potentiellement au-delà de celui-ci. Autrement dit, en voulant dénoncer le « déni de travail », ces sociologues déniaient aussi le travail au-delà du prisme de l'emploi, car ils·elles ne s'intéressent plus aux expériences. Pourtant, comme l'avaient présagé les précurseur·ses de ce courant de recherche sur le travail bénévole et volontaire, ce phénomène contient en germe l'opportunité de renouveler le regard sociologique sur le travail dans notre société contemporaine. En mettant l'accent sur les expériences du travail volontaire, nous espérons que notre recherche pourra contribuer à explorer plus avant cette intuition initiale, qui est largement restée dans l'ombre depuis le milieu des années 2000.²⁰

Suivant cette perspective et pour clarifier notre propos, nous soutenons que le volontariat doit être abordé à partir d'une conception élargie du travail, c'est-à-dire en prenant en considération chacune des dimensions attachées au travail. Or, comme l'ont montré les différent·es sociologues qui ont épluché les différentes couches de significations associées historiquement à la notion de travail (Dujarier, 2021; Komlosy, 2018; Méda, 2010; Méda & Vendramin, 2013), l'emploi salarié n'est que la dernière des significations associée au travail. En effet, comme

²⁰ Plusieurs travaux récents dans le monde anglo-saxon soulignent d'ailleurs que les expériences du travail volontaire restent à ce jour négligées et inadéquatement théorisées par la sociologie du travail (Kelemen et al., 2017; Venter, 2022).

l'expose D. Méda (2010) à partir d'une histoire des idées sur le travail depuis la fin du 18^{ème} siècle, le travail désigne à la fois un facteur de production contribuant à générer de la valeur économique (depuis les écrits d'A. Smith au 18^{ème} siècle), un vecteur d'expression et de réalisation de soi²¹ (depuis les écrits de G. W. F. Hegel sur le travail de l'esprit et de K. Marx sur le travail concret au 19^{ème} siècle) et, enfin, l'emploi salarié (qui est devenu le principal vecteur d'intégration sociale au 20^{ème} siècle)²². Au-delà de l'histoire des idées sur le travail, sur base d'une étude sur la généalogie de la catégorie travail prenant en considération les usages de cette notion dans le langage vernaculaire et par les institutions, M-A. Dujarier (2021) a récemment mis au jour que, avant d'être progressivement associé à l'emploi (puis à l'emploi salarié) suite à la révolution industrielle, le travail désigne avant tout une activité psychique et matérielle (depuis le 11^{ème} siècle), puis le résultat de cette activité, soit l'ouvrage (depuis le 14^{ème} siècle) et la fonction de subsistance qu'il permet d'assurer (depuis le 16^{ème} siècle).

À la lumière de ces différentes significations du travail, les sociologues qui ont dit s'intéresser au bénévolat et au volontariat sous « l'angle du travail » se sont surtout focalisé·es sur ce que ces activités *n'ont pas* par rapport à l'emploi salarié, alors qu'elles contribuent pourtant à produire de la richesse et des services essentiels à la subsistance. C'est donc la *fonction* et la *codification* du volontariat qui sont observées en priorité par ces sociologues et non plus véritablement ses *expériences*, dans leur diversité. Partant de la sociologie, la perspective adoptée sur le travail bénévole devient en réalité de plus en plus proche de celle de l'économie et du droit. Pourtant, les expériences constituent l'essence du travail volontaire au sens où elles impliquent une activité psychique et matérielle (Dujarier, 2021) et qu'elles peuvent potentiellement constituer un vecteur d'expression et de réalisation de soi (Méda, 2010). Ainsi, la sociologie du travail bénévole, qui se donnait initialement pour vocation de contribuer au renouvellement de la sociologie du travail, semble ne pas être parvenue à se départir d'une approche focalisée sur les enjeux liés à l'emploi salarié. Cette prégnance du « prisme salarial » n'est pas propre à la sociologie du travail bénévole : elle est inhérente à la sociologie du travail au sens large depuis sa naissance (Bidet, 2001).

Le principal enjeu de notre recherche est donc de reprendre à bras-le-corps l'analyse du travail au-delà de l'emploi, en accordant une attention minutieuse aux pratiques, aux expériences et

²¹ Soit « le caractère anthropologique du travail, fait de créativité, d'inventivité et de lutte avec les contraintes, qui lui donne sa double dimension de souffrance et de réalisation de soi. » (Méda, 2010, p. 22).

²² « L'emploi, c'est le travail considéré comme structure sociale, c'est-à-dire comme ensemble articulé de places auxquelles sont attachés des avantages et comme grille de distribution des revenus. L'emploi, c'est le travail salarié dans lequel le salaire n'est plus seulement la stricte contrepartie de la prestation de travail, mais aussi le canal par lequel les salariés accèdent à la formation, à la protection, aux biens sociaux. » (Méda, 2010, pp. 146-147).

aux interactions qui se déploient en situation de travail volontaire. Ceci nous rapproche partiellement des « nouvelles sociologies du travail » et plus particulièrement de la sociologie de l'activité, qui soutient l'importance d'analyser en détail le travail « en train de se faire » via les pratiques, les interactions et les interprétations des acteur·rices dans des contextes situés (Ughetto, 2018). Néanmoins, par rapport à cette approche, pour ne pas s'enfermer dans des micro-descriptions faisant fi des enjeux structurels, nous tenons également à prendre en considération la façon dont les expériences rencontrent un contexte organisé et prennent place dans un contexte institutionnel plus large. C'est pourquoi nous soutenons l'importance d'intégrer les différentes dimensions du travail volontaire, c'est-à-dire ses expériences ordinaires – en y accordant une importance prioritaire, dès lors qu'elles ont été délaissées par les sociologues du travail bénévole – mais en considérant également, plus largement, l'organisation, la codification et la fonction de cette forme de travail. Nous expliciterons plus clairement notre compréhension de la notion d'expérience à l'issue de ces constats tirés de notre revue de la littérature.

3.4. Troisième constat : de l'intérêt d'une sociologie politique et critique du travail volontaire pour dépasser les clivages existants

Les différents éléments développés ci-avant ne peuvent manquer de faire penser à l'approche sociologique défendue par I. Ferreras (2007) pour aborder le travail. Cette approche consiste à la fois à « ne pas idéaliser [le travail] mais ne pas le diaboliser non plus » (p. 9), à prendre l'expérience du travail comme point de départ de l'analyse et à « s'intéresser à toutes les dimensions du phénomène, aussi hétérogènes ou, à première vue, contradictoires soient-elles. » (p. 36).

Suivant une telle approche, à l'époque où M. Simonet invitait à penser le volontariat non plus à travers les outils de la sociologie politique mais à travers ceux de la sociologie du travail, I. Ferreras (2007), à partir d'une enquête réalisée au cœur de l'emploi salarié, invitait quant à elle à renouveler la sociologie du travail en démontrant qu'il s'agit avant tout d'une expérience politique. En analysant les significations du travail au cœur d'un secteur où l'on pourrait *a priori* penser que le rapport au travail est nécessairement instrumental²³, I. Ferreras a montré au contraire non seulement que le rapport au travail est « expressif »²⁴ – et non instrumental,

²³ Le secteur de la grande distribution.

²⁴ Le travail est un support de sens fondamental dans la vie des personnes, qui comprend quatre composantes essentielles : être utile, être autonome, être inclus et faire un travail intéressant.

comme cela était supposé tant par la théorie économique classique que par la philosophie sociale –, mais aussi qu’il a un « caractère public » – en ce sens que, depuis l’entrée dans la société des services et la présence de la figure du client sur le lieu de travail, « le travail est entré de plain-pied dans l’espace public, où se construit et s’éprouve la nature politique de l’expérience humaine » (p. 82) – et, enfin, que le travail est « une activité sociale de nature proprement politique (...) parce que l’individu vit le travail, c’est-à-dire comprend et juge l’ensemble des situations qu’il implique, au travers de la grammaire du juste en référence au collectif. » (p. 129).

Selon I. Ferreras (2007), le travail est marqué par plusieurs logiques et plusieurs « régimes d’interaction »²⁵ qui entrent en conflit. Plus précisément, deux régimes sont en conflit au cœur du travail : le régime d’interaction de type « domestique » (marqué par la hiérarchie) et le régime d’interaction « civique » (marqué par l’attente d’une « égale considération ») et « civique démocratique » (marqué par l’attente d’un égal accès à l’expression et à la possibilité de convaincre autrui). Le premier régime est celui que le *management* tente d’imposer, tandis que le second concerne les attentes portées sur le travail par les travailleur·ses. En effet, dans nos sociétés occidentales où le politique est devenu démocratique, la « norme de la justice démocratique » est la conception du juste partagée au-delà des divergences individuelles, qui « veut que chacun puisse prendre part à la définition des normes qui organisent le vivre ensemble » (Ferreras, 2007, p. 132).

À partir de ces constats, I. Ferreras et J. Charles (2017) encouragent le développement d’une sociologie politique et critique du travail qui, pour appréhender le caractère politique du travail et, *in fine*, contribuer à la réflexion sur les conditions de l’émancipation individuelle et collective, implique de s’intéresser à l’activité en tant qu’expérience telle qu’elle s’insère dans son contexte organisationnel et institutionnel.

Pour en revenir au volontariat, si le travail au cœur de l’emploi salarié dans l’entreprise capitaliste présente une telle rationalité politique, cela conduit inévitablement à s’interroger sur la pertinence de continuer à penser le travail hors-emploi uniquement sous l’angle économique – comme nous y invitent les théoricien·nes du travail gratuit –, et *a fortiori* le travail volontaire. Une telle réduction économique et instrumentale de l’appréhension du volontariat ne conduit-elle pas à ne pas voir ce qui se joue réellement dans les expériences de ce travail, ce qui permettrait justement de penser les germes de ce qu’est le travail hors emploi et, par ce geste,

²⁵ I. Ferreras emprunte le concept de « régime politique d’interaction » à D. Martuccelli, qui désigne « l’arrière-plan sur lequel se dégage l’interaction et duquel celle-ci tire sa signification » (Ferreras, 2007, p. 98).

de contribuer au renouvellement du regard sociologique critique porté sur le travail ? En effet, comme le montre notamment D. Méda (2010), appréhender les phénomènes sociaux sous l'angle économique implique une conception réduite de l'humain, qui conduit au « dépérissement de la politique et de l'éthique » (p. 265) et ne permet pas de saisir le changement social.

À l'aune de ces éléments, l'écart qui s'est développé progressivement entre les sociologues qui analysent le volontariat sous l'angle de l'emploi salarié et celles et ceux qui soutiennent l'importance de continuer à observer l'engagement volontaire sous l'angle du politique perd de sa substance. Par rapport à ce débat, nous pensons qu'il convient d'analyser le volontariat comme une expérience de travail pour comprendre ce qui s'y joue, sans toutefois perdre de vue que le travail n'est pas qu'économique mais qu'il est aussi traversé par des logiques expressives, voire politiques – qui plus est le travail volontaire –, ce qui apparaît clairement lorsque l'on se penche sur les expériences des travailleur·ses.²⁶

3.5. Questionnement et posture à l'origine de la recherche

Tout ceci nous amène à l'intuition que nous avons souhaité mettre à l'épreuve à travers notre recherche doctorale : au-delà d'être le contexte des pires formes d'exploitation, l'analyse des expériences du travail volontaire ne révèle-t-elle pas aussi et surtout que les attentes portées sur le travail ne se limitent pas à celles que l'on a classiquement fait porter sur l'emploi ? Ceci pourrait paraître évident mais, en réalité, une telle hypothèse interroge en profondeur la construction des politiques d'emploi et des formes contemporaines de régulation du travail, façonnées par l'idée selon laquelle le travail serait avant tout (voire uniquement) une activité de nature économique répondant à une rationalité de type instrumentale. En effet, dans un tel contexte, aggravé par la crise économique en cours qui touche également les personnes qui s'impliquent dans des activités volontaires, comment comprendre le fait que des personnes travaillent volontairement et gratuitement ? C'est bien cela qui nous a interrogé dans le cadre de notre recherche doctorale et qui ne peut être saisi qu'en sortant du seul prisme de la rationalité economiciste.

En ce sens, si le travail ne s'est jamais superposé à l'emploi salarié (Komlosy, 2018) et que cela est d'autant plus vrai depuis le début des années 1990 (Dujarier, 2021), notre posture consiste

²⁶ Cf. *infra*.

à soutenir qu'il ne suffit pas d'étudier comment le marché de l'emploi gagne du terrain en intégrant, sous des formes non salariées, des activités qui sont *a priori* en dehors des logiques de marché (telles que le volontariat), mais qu'il est essentiel de considérer aussi l'autre versant de cette évolution, en analysant les attentes expressives portées sur le travail et la façon dont elles se manifestent d'autant plus clairement dans des activités en marge de l'emploi, telles que le volontariat. En effet, si l'emploi salarié n'est qu'une des formes du travail, alors pourquoi le reprendre comme modèle – en tant que pratique rémunérée et protégée par le droit – pour étudier des activités hors emploi ? Comme nous y invite en particulier la sociologie critique et politique du travail, s'interroger sur l'avenir du travail n'implique-t-il pas aussi d'appliquer un autre prisme que l'emploi en se concentrant sur ce qui est en germe dans les expériences ordinaires de telles activités ?

Autrement dit, nous soutenons qu'analyser le bénévolat et le volontariat « en 3^{ème} personne » – en tant que facteur de production essentiel non reconnu comme travail sur le plan juridique et économique – ne permet pas de saisir les enjeux de sens au travail, qui ne peuvent être saisis qu'à travers l'analyse des expériences « en 1^{ère} personne ». ²⁷ Plus largement, nous défendons l'idée que seule une analyse du travail volontaire qui prenne en compte les différentes facettes du travail permettra de saisir en nuance la complexité de ce qui se joue à travers cette forme de travail, qui ne peut ni être réduite uniquement à une activité instrumentalisée et exploitée du fait de sa gratuité (ou quasi-gratuité), ni être considérée uniquement comme une activité civique et politique supposée hors travail.

3.6. Une entrée par la notion d'expérience

Nos trois constats tirés de notre revue de la littérature et développés ci-avant se rejoignent sur une priorité accordée à l'expérience des acteur·rices. En effet, le premier constat est que les expériences du volontariat et les multiples logiques, significations et inégalités qui les traversent sont sous-étudiées par la littérature existante sur le volontariat. Le deuxième constat est que la sociologie du travail volontaire s'est progressivement détournée de son intuition initiale qui consistait à analyser les expériences du travail volontaire en vue de renouveler le regard sociologique sur le travail, en s'intéressant quasi exclusivement au volontariat sous l'angle de ce qu'il *n'a pas* par rapport à l'emploi salarié. Le troisième constat est que, pour saisir les

²⁷ Or nous pensons que seuls ces enjeux de sens permettent de développer une critique renouvelée du travail en contexte capitaliste (cf. *infra*).

dimensions expressives et politiques du travail et, *in fine*, contribuer à la réflexion sur les conditions d'émancipation individuelle et collective, il est absolument essentiel d'analyser les expériences de l'activité de travail, telles qu'elles s'inscrivent dans un contexte organisationnel et institutionnel donné.

Pour traduire ces trois constats en une approche concrète du travail volontaire tel qu'il se vit, nous nous sommes inspiré d'une approche pragmatiste de la notion d'expérience. En ce sens, comme l'ont récemment montré A. Bidet et C. Gayet-Viaud (2023) en réactualisant en particulier les travaux du philosophe J. Dewey, étudier l'expérience sous l'angle pragmatiste implique tout d'abord de s'intéresser à la façon dont elle s'exprime dans un espace et un temps donnés. Plus précisément, dans une perspective pragmatiste inspirée de J. Dewey, l'expérience renvoie à la fois à ce qui est vécu, enduré et traversé par des personnes dans ce contexte donné et, en même temps, elle renvoie également à un faire, qui sous-tend un potentiel transformateur. De ce point de vue, l'expérience implique donc un ensemble d'interactions entre un organisme et son environnement. De plus, pour se déployer dans le présent, l'expérience puise dans le passé, tout en étant tournée vers l'avenir. Ces prises dans le passé et ces horizons désirés qui la constituent sont bien entendu socialement construits. Selon A. Bidet et C. Gayet-Viaud (2023), prenant appui toujours sur l'œuvre de J. Dewey, l'expérience est donc constituée de différents « traits génériques » tels que la « continuité », les « transactions », et une certaine « dialectique entre activité et passivité » (p. 12).

C'est à partir d'une telle approche relativement ouverte de la notion d'expérience – qui se veut attentive à la fois à la façon dont les expériences se déploient et se forment au travers d'interactions situées dans des contextes donnés et à la façon dont elles s'inscrivent dans des parcours de vie –, que nous sommes entré dans les trois organisations dans lesquelles nous avons mené notre enquête. Concrètement, pour la présente recherche, une telle approche implique donc d'étudier en détail à la fois les motifs d'engagement dans l'activité volontaire, en lien avec les parcours de vie dans lesquels cet engagement prend place, ainsi que la façon dont l'expérience du travail volontaire se déploie ensuite à travers un ensemble d'interactions au sein d'une organisation (ayant ses propres référentiels et ses propres normes), et enfin les effets que génère cette expérience sur les représentations et/ou les parcours de vie de celles et ceux qui l'ont traversée. Cette approche de l'expérience nous a conduit à adopter une méthode compréhensive focalisée sur le sens que les acteur·rices donnent à leurs pratiques et sur leurs

interactions à l'échelle de contextes donnés. Nous reviendrons sur la méthode que nous avons mobilisée à l'entame de la partie empirique de cette thèse.²⁸

Cela étant, nous souhaiterions insister sur un point. Pour contrer le reproche qui est souvent fait aux approches pragmatistes de négliger les enjeux structurels au-delà des descriptions du réel à l'échelle de contextes locaux, nous avons également pris soin de prendre en considération le contexte juridico-institutionnel et sociétal plus large dans lequel les expériences du travail volontaire prennent place.²⁹ En effet, si l'on veut analyser le travail volontaire à travers toutes ses dimensions (pour ne pas retomber dans les clivages existants dans la littérature), il nous faut considérer ses expériences, mais aussi son statut et les fonctions sociales qu'il prend en charge.

De plus, au-delà d'une approche pragmatiste de la notion d'expérience, notre recherche est également nourrie des écrits de F. Dubet sur cette notion. Selon ce sociologue, notre société moderne est marquée par une diversité de logiques d'action à partir desquelles les acteur·rices construisent leur expérience propre (Dubet, 2002). Ainsi, l'enjeu pour une analyse sociologique de l'expérience est d'identifier ces logiques d'action qui apparaissent dans l'expérience et de saisir comment les acteur·rices mobilisent ces logiques d'action dans le cadre de leurs interactions, non sans lien avec des éléments liés à leurs parcours biographiques (Dubet, 1994). En partant de la subjectivité et de l'action des acteur·rices, le·la sociologue peut ainsi identifier des logiques d'action qui lui permettent ensuite de « remonter » vers l'objectivité et le système (Dubet, 2007, p. 44). En effet, les différentes logiques d'action « [renvoient] à diverses logiques du système social » (Dubet, 1994, p. 112). Suivant cette perspective, après avoir analysé en détail les expériences des volontaires dans trois contextes organisationnels, nous tenterons d'élaborer une typologie transversale des principales logiques d'action qui se manifestent dans le travail volontaire. Ces logiques d'action permettront de monter en généralité au-delà des contextes situés où nous avons mené notre enquête, en discutant les évolutions actuelles du volontariat et, plus largement, du travail et des attentes qu'il porte dans notre société contemporaine. Ces logiques permettront également d'interroger le cadre légal dans lequel elles prennent place.

²⁸ Cf. deuxième partie : les expériences du travail volontaire en contextes organisés.

²⁹ Dans cette perspective, la première partie de la thèse sera consacrée à l'analyse du volontariat comme catégorie d'action publique.

Première partie :

Le volontariat comme catégorie d'action publique

Cette première partie sera dédiée à l'analyse du volontariat comme catégorie d'action publique.³⁰ Elle sera divisée en deux chapitres, qui permettront respectivement d'éclairer le *statut* du volontariat en droit belge et les *fonctions* sociales qui sont prises en charge via ce statut (c'est-à-dire en particulier les secteurs où il est mobilisé, les besoins collectifs qu'il contribue à prendre en charge et le volume de travail qu'il représente).

Concernant le premier chapitre, si notre recherche porte essentiellement sur les expériences du travail volontaire, celles-ci ont pour point commun d'être encadrées par un même cadre juridique : le statut de volontaire au sens de la loi du 3 juillet 2005. Par conséquent, avant de plonger au cœur de l'analyse de la variété de ces expériences, il est donc essentiel de se pencher sur la façon dont ce statut a été construit, car les dispositions qui l'encadrent produisent nécessairement des effets sur ces expériences. L'enjeu de ce premier chapitre sera donc de mener une analyse de la codification juridique du volontariat. Nous y analyserons les processus et les justifications qui ont conduit à l'implémentation de ce cadre légal (et en particulier le contexte de promotion internationale du volontariat dans lequel il s'inscrit), ainsi que les principales dispositions qui le composent et leurs évolutions récentes. Il s'agira également de clarifier la position du volontariat sur le plan légal par rapport au bénévolat et au salariat. Ce premier chapitre livrera donc un premier portrait de la catégorie du volontariat – telle qu'elle est façonnée et encadrée par le droit –, avant d'analyser comment cette catégorie juridique est saisie en pratique par les acteur·rices.

Quant au deuxième chapitre, il visera à mener une sociologie de la quantification du volontariat. Nous y analyserons tout d'abord comment, depuis le début du 21^{ème} siècle, le volontariat a été institué comme une catégorie statistique à l'échelle internationale. Ensuite, en s'appuyant sur les enquêtes statistiques ayant été menées en Belgique sur le sujet, nous nous intéresserons à l'ampleur, aux secteurs et aux fonctions couvertes par le volontariat. Nous situerons ensuite le cas belge dans le contexte international, à l'aide des enquêtes existantes sur le volontariat. Bien qu'un certain recul critique s'impose par rapport à ces données qui s'inscrivent dans un agenda politique, elles permettront toutefois de dresser un tableau statistique du phénomène au sens large, avant de s'immerger au cœur des expériences locales. De plus, en prenant appui sur ces

³⁰ Les recherches relatives à la présente thèse sont arrêtées au 31 décembre 2023.

enquêtes nationales et internationales, nous nous arrêterons sur le profil sociodémographique des personnes qui s'engagent et qui travaillent sous cette catégorie du volontariat.

Chapitre 1. Le volontariat comme catégorie juridique : travail hors-marché ou statut dérogatoire d'emploi ?

Ce premier chapitre sera consacré au statut juridique du travail volontaire en Belgique, qui est encadré par la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires³¹. Il sera relativement synthétique, dans la mesure où le cœur de notre thèse consistera essentiellement à déceler les significations de cette catégorie juridique pour les personnes qui s'engagent et qui travaillent en tant que volontaires, au sein de contextes organisationnels divers et à l'aune de parcours de vie variés.

Notre propos sera structuré en trois sections. Premièrement, nous nous intéresserons au contexte international dans lequel la loi relative au volontariat a été élaborée et implémentée, qui est marqué par une promotion croissante du volontariat par les institutions internationales depuis la fin du 20^{ème} siècle. Deuxièmement, nous étudierons le processus et les justifications qui, à l'échelle nationale, ont conduit à l'entrée en vigueur de la législation relative au volontariat, à l'aune des dispositions qui s'appliquaient antérieurement aux bénévoles. Troisièmement, nous analyserons les principales dispositions qui, en vertu de cette loi, s'appliquent désormais aux volontaires en Belgique, au regard des lois qui régissent le travail salarié. Nous ferons également état des évolutions récentes de la loi sur le volontariat. Enfin, nous conclurons succinctement ce premier chapitre en revenant sur ses principaux enseignements.

1. La promotion croissante du volontariat à l'échelle internationale

Cette première section sera consacrée à la façon dont les institutions internationales ont manifesté un intérêt croissant à l'égard du volontariat au cours des dernières décennies. Plus précisément, nous nous intéresserons premièrement aux résolutions et aux actions de l'Organisation des Nations Unies (ci-après ONU), qui ont contribué à façonner le volontariat comme une catégorie d'action publique dès la fin du 20^{ème} siècle. Ensuite, nous montrerons comment l'Organisation Internationale du Travail (ci-après OIT) s'est intéressée de plus en plus près au volontariat, en le qualifiant de travail qui nécessite d'être sorti de l'invisibilité. Enfin, nous analyserons les prises de positions des institutions de l'Union Européenne (ci-après UE), qui ont prolongé et accentué la promotion du volontariat par l'ONU.

³¹ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, *M.B.*, 29 août 2005, p. 37309.

1.1. Le volontariat dans les textes de l'ONU : un vecteur de conciliation entre le maintien de la croissance économique et la prise en charge des enjeux sociaux et écologiques majeurs du 21^{ème} siècle

L'organisation internationale ayant le plus soutenu et encouragé le volontariat n'est autre que l'ONU, via de nombreuses résolutions adoptées par l'Assemblée générale des Nations Unies (ci-après AGNU) et via le Programme des Volontaires des Nations Unies³². Après avoir invité, dès 1985, les gouvernements à célébrer annuellement la Journée internationale des Volontaires (AGNU, 1985), l'AGNU a largement stimulé l'intérêt pour le volontariat en déclarant 2001 « Année internationale des Volontaires » (AGNU, 1997). À cette occasion, en soulignant la contribution essentielle du volontariat au « développement économique et social » (AGNU, 2001c), l'AGNU a encouragé les États, ainsi que les organisations intergouvernementales, non gouvernementales et communautaires, à promouvoir, faciliter et reconnaître davantage le volontariat. Selon le Président de l'AGNU sous mandat à l'époque (M. Han Seung-Soo), au cours de cette Année internationale des Volontaires, plus de 120 commissions nationales d'États membres ont organisé des manifestations dans plus de 200 villes pour célébrer le volontariat, ce qui a fortement attiré l'attention sur ce phénomène au niveau mondial (AGNU, 2001a). Au début des années 2000, l'impulsion donnée par cette Année internationale des Volontaires a conduit à la mise en œuvre de dispositions législatives et de politiques publiques dans de nombreux pays, destinées à favoriser le développement du volontariat (AGNU, 2002b, 2008).

Le rapport du Secrétaire général des Nations Unies (M. Kofi Annan) sur « l'appui au volontariat », publié à l'occasion de cette Année internationale des Volontaires (AGNU, 2001b), permet de saisir les principaux référentiels associés à la promotion internationale du volontariat au tournant du 21^{ème} siècle. Ce rapport invitait à ne plus percevoir uniquement le volontariat comme « un service purement altruiste » mais plutôt comme une activité « qui profite à tous » (AGNU, 2001b, p. 2). En ce sens, sur le plan sociétal, le volontariat y était décrit comme un vecteur d'intégration sociale, de lutte contre la pauvreté et de maintien de la vitalité démocratique. Sur le plan écologique, le volontariat était présenté comme un support pour la

³² Le Programme des Volontaires des Nations Unies a été fondé en 1970 en vue de promouvoir le volontariat. Il n'a cessé de se développer au cours des décennies suivantes, du fait de la promotion croissante du rôle du volontariat à l'échelle internationale pour soutenir la paix, la lutte contre la pauvreté et le développement socio-économique. Depuis 2006, il est actif dans trois domaines : la mobilisation de volontaires pour soutenir le travail de l'ONU (en matière d'aide humanitaire, de renforcement de la paix, de développement durable et de lutte contre la pauvreté), le plaidoyer pour le volontariat et l'engagement civique, et l'intégration du volontariat dans la législation, les politiques publiques, la programmation et la réalisation des objectifs de développement durable à l'échelle internationale (Programme des Volontaires des Nations Unies, 2016).

protection et la régénération de l'environnement, mais aussi comme une ressource importante pour gérer et répondre aux catastrophes naturelles et anthropiques. Sur le plan économique, l'apport du volontariat au développement économique était souligné et le volontariat était dépeint comme « constituant des réserves de bonnes volontés dans lesquelles on peut puiser s'il y a lieu » (AGNU, 2001b, p. 2)³³. De plus, au niveau individuel, le volontariat était présenté comme une activité qui contribue à renforcer le capital social, l'estime de soi, les connaissances et les compétences, les opportunités d'emploi, voire la santé. À l'appui de tous ces arguments, le Secrétaire général de l'ONU invitait « à envisager l'action volontaire d'un point de vue stratégique, comme un moyen de développer les ressources, de s'attaquer à des problèmes de portée mondiale et d'améliorer la qualité de la vie de chacun » (AGNU, 2001b, p. 13). Suivant cette perspective, une série d'actions publiques possibles étaient dans ce rapport suggérées afin de promouvoir le volontariat, dont l'édiction de législations encadrant les droits et les devoirs des volontaires et instituant des mesures fiscales favorables au volontariat.

Suite à l'Année internationale des Volontaires, afin de préciser l'objet de ses recommandations, l'AGNU a adopté une résolution dans laquelle le volontariat est défini comme suit :

« Les activités entreprises de plein gré, pour le bien public en général et pour lesquelles la récompense monétaire n'est pas le principal facteur de motivation » (AGNU, 2002a, p. 10).

Il est frappant de constater que cette définition, qui est toujours reprise aujourd'hui dans les documents officiels de l'ONU relatifs au volontariat (ONU, 2022, p. 16), semble intégrer à peu près toutes les activités entreprises dans la sphère publique qui n'entrent pas dans le cadre d'une conception économiciste et instrumentale du travail, qui apparaît par contraste et en filigrane comme une activité entreprise sous contrainte, pour servir des intérêts privés, et pour laquelle la récompense monétaire serait le principal facteur de motivation. Le volontariat apparaît ainsi comme une catégorie complémentaire à l'économie de marché qu'il importe de promouvoir car elle permet de prendre en charge une série de besoins qui ne sont pris en charge par aucun marché.

Ensuite, au milieu des années 2000, l'AGNU a adopté une résolution encourageant non seulement l'action des États (et des pouvoirs publics en général) mais aussi celle des entreprises privées, en les invitant à mobiliser le volontariat comme un outil stratégique afin d'améliorer

³³ Précisons ici que le rapport soutient explicitement que le volontariat ne doit *a priori* pas se substituer à l'intervention étatique mais qu'il doit au contraire être soutenu par des gouvernements forts, afin d'amplifier la portée et la durabilité de leurs actions (AGNU, 2001b, p. 9).

le développement social et économique, en soutenant notamment le volontariat d'entreprise (AGNU, 2005).

La promotion du volontariat par l'ONU a ensuite été prolongée et accentuée durant les années 2010, en intégrant le volontariat aux activités axées sur la paix et le développement (AGNU, 2012). En 2015, le volontariat a été présenté comme un « puissant outil intersectoriel en vue de l'application du Programme de développement durable à l'horizon 2030 » (AGNU, 2015, p. 2). Dans le cadre de ce Programme, l'AGNU a adopté une nouvelle résolution en 2018 pointant « la nécessité impérieuse » de « reconnaître, promouvoir, faciliter, mettre en réseau et intégrer plus rapidement le volontariat » (AGNU, 2018b, p. 2). Un Plan d'action a été élaboré en ce sens, dans lequel le volontariat est décrit non seulement comme un support pour atteindre les objectifs de développement durable à l'horizon 2030, mais aussi comme un support de développement personnel et de participation citoyenne accessible à tous·tes (AGNU, 2018a). Depuis 2018, plusieurs processus de collecte d'informations et de consultations ont été menés, impliquant les États mais aussi d'autres parties prenantes – telles que des organisations engageant des volontaires, des universités, des agences de l'ONU, des entreprises privées, etc. –, en vue d'améliorer les connaissances et le partage des pratiques relatives au volontariat. Ces processus ont abouti à une réunion technique mondiale en juillet 2020 qui visait à « façonner l'avenir du volontariat en tant que puissante ressource pour les actions de la décennie à venir » (ONU, 2020b). Cette réunion a donné lieu à un « appel à l'action », à travers lequel les pouvoirs publics et les entreprises privées sont vivement encouragés à développer davantage les opportunités de volontariat en vue d'atteindre les objectifs de développement durable d'ici 2030 (ONU, 2020a).

Il importe également de mentionner que, depuis les années 2010, un rapport substantiel sur l'état du volontariat dans le monde est publié sur une base trisannuelle par le Programme des Volontaires des Nations Unies.³⁴ Dans l'édition de 2018, le volontariat est présenté comme une « ressource renouvelable » essentielle pour la résilience des communautés sur les plans économique, social et environnemental, qui ne pourrait être compensée par des acteurs publics ou privés (ONU, 2018a). En ce sens, il est souligné que le volontariat a été en première ligne de toutes les crises majeures au cours des dernières années. De plus, le rapport relate une expansion non négligeable des cadres juridico-institutionnels liés au volontariat au cours de la dernière décennies : « Au moins 72 pays ont introduit ou modifié (ou ont commencé à rédiger)

³⁴ Quatre éditions ont été publiées jusqu'à présent, en 2011, en 2015, en 2018 et en 2022.

des politiques, des législations ou d'autres mesures spécifiques ou pertinentes pour le volontariat » (ONU, 2018a, p. 20). Enfin, l'ONU (2018a) rapporte également une croissance de la reconnaissance du volontariat dans les cadres et les accords internationaux, en particulier dans les cadres de développement – non seulement le programme 2030 des Nations Unies pour le développement durable, mais aussi le cadre de Sendai pour la réduction du risque de catastrophe, le rapport du Groupe indépendant de haut niveau sur les opérations de paix des Nations Unies ou encore l'Accord de Paris sur le climat.

Dans son rapport le plus récent, publié en 2022, l'ONU soutient que le « potentiel [du volontariat] à favoriser le développement durable pour tous n'a pas encore été pleinement exploité » (ONU, 2022, p. 10). Le volontariat est présenté comme un vecteur clé pour construire un avenir plus équitable, plus inclusif et plus écologique. En ce sens, l'ONU insiste en particulier sur l'importance de renforcer les partenariats entre les autorités publiques et les volontaires, afin de répondre aux crises de différentes natures qui se multiplient. Au-delà de « l'angle utilitaire » du fait de recourir à une main d'œuvre volontaire, l'ONU souligne l'importance de développer « une culture décisionnaire collaborative et participative » impliquant les volontaires (ONU, 2022, p. 10), notamment car ils·elles ont une connaissance fine des problématiques des communautés locales, ils·elles peuvent amener des idées innovantes et, *in fine*, cette inclusion des volontaires dans les processus décisionnels contribuerait à renforcer la confiance entre les citoyen·nes et les pouvoirs publics. Enfin, partant du constat que les volontaires ont été au cœur de la réponse à la pandémie de Covid-19, ce dernier rapport de l'ONU « introduit l'idée d'un nouveau contrat social entre les volontaires et l'État » (ONU, 2022, p. 14), en proposant trois modèles de partenariats entre les volontaires et les États : la gouvernance délibérative³⁵, la cocréation de services³⁶ et l'innovation sociale³⁷.

Pour conclure cette première section, au regard de ces nombreux textes de différentes natures émanant des organes de l'ONU depuis le début du 21^{ème} siècle, force est de constater que le

³⁵ La gouvernance délibérative renvoie ici à un modèle de partenariat entre les volontaires et l'État qui permettrait d'une part aux volontaires de s'exprimer à partir de leurs expertises et de leurs expériences (renforçant ainsi leurs capacités d'action) et, d'autre part, aux autorités publiques de tirer parti de cette inclusion des volontaires dans les processus de délibération pour la résolution de problèmes complexes.

³⁶ La cocréation de services renvoie à un modèle de création mutuelle de services entre les volontaires et l'État qui permettrait une meilleure intégration des communautés locales et des groupes marginalisés, grâce aux connaissances de terrain des volontaires et du rôle de médiateur·rices que ceux·celles-ci peuvent jouer.

³⁷ L'innovation sociale est ici décrite comme un modèle favorisé par le manque de services existants à l'échelle locale, qui stimulerait des nouvelles idées de la part des volontaires bien adaptées aux réalités et aux difficultés des communautés locales. Les nouvelles idées venant des volontaires sont également décrites comme susceptibles de donner résultats plus durables, car elles soutiendraient une évolution des normes et des mentalités à l'échelle locale.

volontariat – défini par contraste à une conception économiciste du travail³⁸ – est promu comme une catégorie permettant de prendre en charge une série d’enjeux sociaux et environnementaux majeurs du 21^{ème} siècle, tels que les inégalités croissantes, l’exclusion sociale, la crise de confiance envers les institutions démocratiques, l’urgence climatique, les catastrophes écologiques, etc. La promotion du volontariat comme référentiel d’action publique apparaît ainsi en quelque sorte comme une voie de prédilection pour concilier d’une part le maintien de la croissance économique (assurée par les activités marchandes) et, d’autre part, la réponse aux enjeux d’intégration sociale et de destruction des écosystèmes, en s’appuyant pour ce faire non pas sur le salariat et les pouvoirs publics, mais sur le volontariat et les bonnes volontés citoyennes.

1.2. Le volontariat dans les textes de l’OIT : un travail essentiel à mesurer

En vue de soutenir les nombreuses recommandations de l’ONU invitant les États à développer les connaissances sur le volontariat et sur son poids dans l’économie, l’OIT s’est également intéressée de près au volontariat dès la fin des années 2000. En 2011, en collaboration avec l’Université Johns Hopkins et le Programme des Volontaires des Nations Unies, l’OIT a publié un *Manuel* devenu incontournable sur « la mesure du travail bénévole » (OIT, 2011). Selon l’OIT, le bénévolat et le volontariat constituent en effet une forme de « travail » dès lors qu’il s’agit d’activités productrices de biens et de services. La publication de ce *Manuel* s’inscrivait dans l’engagement de l’OIT « en faveur du concept de ‘travail décent’ en tant que moyen de promouvoir le génie humain, la dignité et l’estime de soi » (OIT, 2011, p. iv), en ce sens que le travail bénévole, au-delà de la production de biens et de services qu’il génère, « donne aux bénévoles une satisfaction personnelle et le sentiment de contribuer au progrès de la société. » (OIT, 2011, p. 5).

Plus précisément, l’OIT mentionne plusieurs raisons l’ayant conduit à s’intéresser au « travail bénévole », en particulier l’étendue et la valeur économique considérable de ce travail, sa reconnaissance croissante par de nombreuses organisations internationales et le manque de mesures et de données cohérentes sur cette forme de travail, en dépit de son importance clé (ce qui empêcherait sur la gestion et la reconnaissance de ce travail, tant par les pouvoirs publics que par les organisations non marchandes). Dans le même axe que l’argumentaire développé par l’ONU, l’OIT souligne que le travail bénévole est « une ressource renouvelable essentielle

³⁸ Cf. *supra*.

pour résoudre les problèmes sociaux et environnementaux dans le monde entier » (OIT, 2011, p. 1). Partant du constat que cette « forme de travail significative » est invisible dans la plupart des statistiques nationales, ce *Manuel* avait ainsi pour objectif « d'aider les pays à obtenir des données systématiques et comparables sur le travail bénévole au moyen de compléments réguliers aux enquêtes sur la main d'œuvre ou sur les ménages » (OIT, 2011, p. iii).

À cette fin, le *Manuel* propose une série de recommandations méthodologiques, ainsi qu'une définition du travail bénévole :

« Travail non rémunéré non obligatoire ; il s'agit du temps que des personnes consacrent sans rémunération à des activités réalisées soit par le biais d'une organisation soit directement pour d'autres personnes qui n'appartiennent pas au ménage du bénévole. » (OIT, 2011, p. 12).

On remarquera que, par rapport à la définition retenue par l'AGNU en 2002³⁹, le caractère « non obligatoire »⁴⁰ peut être interprété comme légèrement plus englobant que « les activités entreprises de plein gré » telles que définies par l'AGNU et qui semblent sous-entendre que toute forme de contrainte à exercer une activité conduirait à lui dénier sa qualité de volontariat. Par contre, au niveau de la rétribution, la définition de l'OIT, qui ne couvre que les activités « non rémunérées »⁴¹, est nettement plus précise et restrictive que la définition de l'AGNU qui implique toutes les activités « pour lesquelles la récompense monétaire n'est pas le principal facteur de motivation » (AGNU, 2002a, p. 10). Sans compter que l'on peut raisonnablement supposer que nombre d'activités de travail en général ne sont pas entreprises avec pour principal objectif d'obtenir une rétribution (et pourraient donc être intégrées dans la définition du volontariat au regard de ce critère), le caractère volontaire ou non d'une activité implique selon la définition de l'AGNU d'être évalué à l'aune des motivations individuelles à l'exercice de cette activité, ce qui n'est pas le cas de la définition de l'OIT. Enfin, concernant les destinataires de l'activité, la définition de l'AGNU inclut les activités qui servent « le bien public en général », tandis que la définition de l'OIT ne se focalise pas sur la finalité de l'activité mais

³⁹ Cf. *supra*.

⁴⁰ « La nature non obligatoire du travail bénévole est définie par la 19^{ème} Conférence internationale des statisticiens du travail comme l'absence de toute obligation civile, légale ou administrative d'effectuer ce travail. » (OIT, 2021, p. 3).

⁴¹ À ce sujet, il convient de préciser que, suite à la 19^{ème} Conférence internationale des statisticien·nes du travail ayant eu lieu en 2013, l'OIT (2013a) a précisé que l'aspect non rémunéré du travail bénévole n'exclut pas que des formes de compensation puissent être proposées occasionnellement aux volontaires, telles que le remboursement des frais de repas ou de transport (sans être toutefois un dédommagement du travail effectué). Néanmoins, « l'aide monétaire que les bénévoles peuvent recevoir doit être inférieure au tiers des salaires horaires sur le marché local ; si le montant est égal ou supérieur à ce seuil, il n'est pas possible de considérer ce travail comme non rémunéré. » (OIT, 2021, p. 3).

établit uniquement une condition négative selon laquelle les destinataires de l'activité ne peuvent faire partie du « ménage du bénévole ».

Récemment, à l'occasion de la publication d'un guide révisé pour la mesure du « travail bénévole » (OIT, 2021), l'OIT a constaté que les offices nationaux de statistiques ont porté de plus en plus d'attention à cette forme de travail au cours des dix dernières années, en s'inspirant le plus souvent des recommandations du *Manuel* de l'OIT. L'OIT soutient que le « travail bénévole » doit être mesuré – en plus des données déjà collectées sur l'emploi et sur le travail domestique –, car il contribuerait non seulement « au développement et au bien-être des individus et des communautés », mais aussi à « produire des biens et des services » destinés à satisfaire une série de besoins (OIT, 2021, p. 2). L'OIT souligne que le travail bénévole est considérable et que, s'il n'est pas mesuré, « ce potentiel important de développement reste invisible et ne peut pas être pleinement exploité » (p. 2). De plus, l'OIT a souligné que la pandémie de Covid-19 a récemment mis en évidence l'importance cruciale du « travail bénévole » qui, face aux difficultés des pouvoirs publics à faire face à la crise sanitaire, a contribué « à répondre aux multiples impacts de la pandémie et aux défis du processus de relance. » (OIT, 2021, p. 2).

1.3. Le volontariat dans les textes de l'UE : un vecteur de développement économique, de cohésion sociale, de citoyenneté active et de protection de l'environnement

Sous l'impulsion des recommandations de l'ONU, la valeur économique et sociale du volontariat est devenue un thème central dans les documents de l'UE à partir des années 2000 (GHK, 2010). Suite à l'Année internationale des Volontaires proclamée par l'AGNU, la Commission Européenne a demandé au Comité économique et social européen (ci-après CESE) de remettre un avis sur les orientations à donner au volontariat en Europe. Dans cet avis, le CESE décrit le volontariat comme ayant une valeur « inestimable », car il prend en charge de nombreux besoins sociétaux et, plus largement, il soutient le « bien commun », la « solidarité », la « citoyenneté active », le « développement personnel » et la production économique (CESE, 2006, p. 47). Sur cette base argumentaire, le CESE recommandait la proclamation d'une Année européenne des Volontaires (CESE, 2006). Dans la foulée, une alliance d'ONG s'est constituée pour promouvoir cette idée. En 2008, le Parlement Européen a déclaré soutenir la proclamation de 2011 « Année européenne du bénévolat », en regard de la contribution du bénévolat au développement économique, à la cohésion sociale et à la vie démocratique

(Parlement européen, 2008). En conséquence, sur proposition de la Commission Européenne (2009), l'année 2011 a été proclamée « Année européenne des activités de volontariat pour la promotion de la citoyenneté active » par le Conseil de l'UE, dix ans après l'Année internationale des Volontaires des Nations Unies.

L'objectif général de cette Année européenne du volontariat était d'encourager et de soutenir les États membres de l'UE et les autorités régionales et locales à créer des conditions propices à l'exercice du volontariat et à améliorer sa notoriété (Conseil de l'UE, 2009, p. 44). Bien que le volontariat soit lié à de nombreux domaines d'intervention de l'UE (citoyenneté active, jeunesse, éducation et formation, emploi, environnement, etc.), la plupart des cadres juridico-institutionnels qui façonnent le volontariat relèvent en effet de la compétence des États (GHK, 2010). La Commission européenne et le Conseil de l'UE soutenaient notamment que le volontariat permet de développer les valeurs européennes – telles que la solidarité, la non-discrimination, etc. –, de promouvoir une citoyenneté active et de soutenir le développement social et économique (Commission européenne, 2009; Conseil de l'UE, 2009). Pour promouvoir et développer le volontariat, la Commission Européenne encourageait notamment les États membres à édicter des cadres juridiques clairs, permettant de reconnaître les activités volontaires et de proposer des défraiements aux activités volontaires, avec des règles fiscales uniformisées (Commission européenne, 2011a).

Renforçant l'impulsion donnée par l'Année internationale des Volontaires (2001), l'Année européenne du volontariat (2011) a contribué à mettre (ou à maintenir) le volontariat à l'agenda politique au sein des États membres de l'UE. De nombreuses activités ont été organisées à l'échelle nationale, régionale et locale (telles que des actions de sensibilisation, des débats, des travaux spécialisés, etc.) (Commission européenne, 2011b). Au-delà des cadres légaux qui avaient déjà été mis en place dans plusieurs pays européens durant les années 2000 – notamment en Belgique dès 2005 –, l'Année européenne du volontariat a contribué à l'édiction et à l'actualisation des cadres légaux existants dans plusieurs États membres (Commission européenne, 2011b). De plus, un programme d'actions politiques en faveur du volontariat en Europe a été élaboré par l'Alliance pour l'Année européenne du volontariat, qui réunissaient près de 40 réseaux européens relatifs au volontariat à la fin de l'année 2011 (lesquels représentaient environ 2000 organisations) (European Year of Volunteering Alliance, 2011). Ce programme d'actions soulève notamment que la crise économique du début des années 2010 démontre à quel point les volontaires sont essentiels pour assurer une série de besoins sociétaux, tout en précisant que les volontaires ne devraient pas être considérés

comme une main-d'œuvre de substitution pour assurer des services publics soumis à des restrictions budgétaires. En ce sens, le volontariat est présenté comme « un élément complémentaire au modèle social européen et non comme un élément à part entière de ce modèle. »⁴² (European Year of Volunteering Alliance, 2011, p. 6).

Au début des années 2010, suite à l'Année européenne du volontariat, les différentes institutions de l'UE ont prolongé leurs sollicitations à l'égard des États membres pour qu'ils reconnaissent et soutiennent davantage le volontariat (Conseil de l'UE, 2011; Parlement européen, 2012). En 2013, le Parlement européen a adopté une résolution sur le volontariat en Europe. Le volontariat y est à nouveau présenté comme jouant un rôle clé sur le plan de la démocratie, de la cohésion économique et sociale, ainsi que sur le plan de la formation professionnelle et du développement personnel des volontaires (Parlement européen, 2013). Sur cette base, le Parlement européen invitait à développer « une approche structurée et coordonnée tendant vers une politique européenne du volontariat » et, surtout, il appelait une nouvelle fois les États à créer des « conditions favorables » pour l'exercice du volontariat, à promouvoir le volontariat et à collecter des données sur le volontariat (en suivant les recommandations de l'OIT en la matière) (Parlement européen, 2013, non paginé).

Quant aux initiatives concrètes prises par l'UE en matière de volontariat au cours des dix dernières années, elles concernent des programmes de volontariat transfrontaliers, en particulier dans le cadre de la stratégie européenne pour la jeunesse. En 2016, le Corps Européen de Solidarité a été lancé à destination des jeunes de 18 à 30 ans qui souhaitent réaliser un service volontaire à l'étranger, incluant un large éventail d'activités possibles dans les domaines de la santé, de l'éducation, de l'environnement, de l'accueil des demandeur·ses d'asile, etc.⁴³ Dans le cadre de l'aide humanitaire, mentionnons également le cas des Volontaires de l'aide de l'UE, qui est une initiative lancée en 2015 pour venir en aide aux communautés victimes de catastrophe⁴⁴. Pour la période 2021-2027, le volontariat dans le cadre du Corps européen d'aide humanitaire est désormais accessible jusqu'à 35 ans (Commission européenne, 2023).

Enfin, notons également que le CESE a récemment publié un nouvel avis sur le volontariat dans lequel il encourage « un soutien systématique et réfléchi [au volontariat], tant au niveau de l'UE qu'au niveau des États membres, car son impact sur le développement social est bien plus

⁴² Cette citation est traduite du texte original en anglais.

⁴³ https://youth.europa.eu/go-abroad/volunteering_en [page consultée le 27 octobre 2023]. Le Corps européen de solidarité remplace l'ancien Service Volontaire Européen.

⁴⁴ https://youth.europa.eu/euaidvolunteers_en [page consultée le 27 octobre 2023].

important que son coût potentiel. » (CESE, 2022b, p. 19). Le CESE insiste à nouveau sur la valeur du volontariat tant sur le plan économique, social, démocratique, écologique et individuel. Au niveau de l'UE, le CESE encourage le développement de programmes européens de soutien au volontariat au-delà des jeunes (en s'inspirant du Corps européen de solidarité) et la « mise en place d'un système commun de mesure de la valeur du bénévolat et du volontariat en Europe » (CESE, 2022b, p. 21). Il invite également la Commission européenne à déclarer 2025 « Année européenne des bénévoles et des volontaires », afin de continuer à promouvoir le volontariat dans les États membres et de mettre à l'honneur les volontaires qui ont contribué à lutter contre les effets de la pandémie de Covid-19. Au niveau des États membres, dans un contexte présenté comme marqué par la baisse des recettes fiscales des États et par la réduction des budgets publics, le CESE (2022b) encourage les pouvoirs publics à adopter des cadres juridiques qui favorisent davantage l'exercice du volontariat – avec des mesures en matière d'assurance et de convention –, notamment pour venir en aide aux franges fragilisées de la population. Au-delà de l'aspect financier, le recours à des volontaires est présenté par le CESE comme contribuant à soutenir une « approche plus humaine et solidaire », qui serait à même de soutenir une « véritable inclusion » (CESE, 2022b, p. 23).⁴⁵

En conclusion, de manière générale, cet aperçu non exhaustif des textes de l'UE relatifs au volontariat depuis le début du 21^{ème} siècle laisse apparaître des référentiels assez similaires à ceux qui sont avancés dans les textes de l'ONU. En effet, les institutions de l'UE encouragent fortement le volontariat comme une catégorie d'action publique à promouvoir, en arguant d'une part qu'il a une valeur économique importante et, d'autre part, en soutenant qu'il permet de répondre à des problématiques de plus en plus criantes, telles que le maintien de la cohésion sociale, le renforcement de la vitalité démocratique ou encore la protection de l'environnement. Le volontariat est ainsi dépeint comme une solution permettant aux autorités publiques de concilier la croissance économique tout en faisant face aux enjeux sociaux et écologiques majeurs du 21^{ème} siècle. Bien qu'il soit précisé, à la marge, que le volontariat ne devrait théoriquement pas se substituer à l'action étatique par rapport à ces enjeux, c'est bien l'action des citoyen·nes sur base volontaire qui est encouragée pour répondre à ces enjeux, et non le développement de services publics basés sur de l'emploi salarié.

⁴⁵ Dans cet avis, le CESE (2022b) précise qu'« il n'existe pas de définition officielle des termes 'bénévolat' et 'volontariat' au niveau de l'UE » (p. 20). Mais il serait généralement entendu que ces termes renvoient à « toutes les formes d'activités bénévoles, formelles ou informelles, entreprises par une personne, de son plein gré et sans souci de gain financier, qui contribuent au bien commun. » (p. 20). On remarquera que cette définition est très proche de celle de l'ONU.

2. Genèse de la loi sur le volontariat en Belgique

Cette deuxième section sera consacrée essentiellement aux processus et aux justifications qui ont donné naissance au statut de volontaire en Belgique, institué via la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires. Tout d’abord, afin de saisir les changements impliqués par cette nouvelle législation, nous nous pencherons brièvement sur la situation qui prévalait avant l’entrée en vigueur de cette loi en 2005. Ensuite, nous étudierons les processus et les justifications qui ont conduit à l’institutionnalisation du volontariat en Belgique. Enfin, nous verrons comment le volontariat est *a priori* présenté légalement comme une catégorie opposée aux logiques du salariat et du marché de l’emploi, bien qu’en réalité la position du volontariat par rapport à ces logiques est particulièrement ambiguë, et ce dès sa construction juridique.

2.1. La situation en vigueur avant 2005 : le bénévolat comme catégorie hors-travail ?

2.1.1. Avant le volontariat : le bénévolat

Notre recherche porte principalement sur les expériences qui se déploient et se forment sous le statut de volontaire tel qu’il est encadré par la loi du 3 juillet 2005, et non sur l’histoire longue de l’engagement associatif en Belgique.⁴⁶ Toutefois, il nous semble essentiel de souligner que la législation relative au volontariat n’est certainement pas que la traduction dans le paysage belge d’une catégorie promue à l’échelle internationale qui ne ferait écho à aucune réalité nationale. Bien au contraire, cette législation s’inscrit dans la continuité des transformations du bénévolat à la fin du 20^{ème} siècle, sur lesquelles il importe par conséquent de revenir brièvement.

Dans le monde francophone, jusqu’au tournant du 21^{ème} siècle, la catégorie de bénévolat prédominait sur celle de volontariat tant dans les usages sociaux que juridiques. Comme le souligne D. Ferrand-Bechmann (2000), le bénévolat renvoie communément à « une action libre, sans rémunération, pour la communauté » (p. 13). D. Demoustier (2002) rappelle que l’affirmation du bénévolat comme catégorie sociale est relativement récente l’échelle de l’Histoire : son essor est étroitement lié au mouvement de professionnalisation et de salarisation du monde associatif à partir des années 1980. En effet, le bénévolat s’est imposé progressivement dans nos contrées pour désigner les implications non professionnelles et non

⁴⁶ Pour un aperçu historique du monde associatif belge et de sa structuration progressive jusqu’à prendre la forme très institutionnalisée qui est la sienne aujourd’hui, cf. notamment P. Blaise (2004).

salariées dans les associations. Il s'est affirmé comme « le moyen de se distinguer du salariat en réclamant de l'autonomie contre la subordination, et en défendant des valeurs morales et sociales par rapport à la motivation financière. » (Demoustier, 2002, p. 102).

Bien entendu, tout comme le volontariat n'est pas né dans un vide social, le bénévolat puise également ses racines historiques bien au-delà de la fin du 20^{ème} siècle et il va de soi que les engagements libres et non rétribués au service de la communauté ne sont pas nés avec l'émergence du bénévolat comme catégorie sociale. C'est en ce sens que D. Ferrand-Bechmann affirmait d'ailleurs en 1988 : « le bénévole sort des oubliettes » (p. 152). Le bénévolat trouve son origine dans les notions de militantisme, d'entraide et philanthropie (Demoustier, 2002). Il est issu principalement de deux traditions historiques distinctes : la tradition de la charité chrétienne d'une part – qui veut que les riches assurent leur salut divin en réalisant des actions de bienfaisance – et la tradition de l'entraide et du militantisme ouvrier d'autre part – qui est marquée par diverses formes de mutualisation et de solidarité entre des personnes qui partagent des situations et des intérêts communs (Demoustier, 2002; Ferrand-Bechmann, 1992a). En Belgique, ces deux traditions renvoient aux deux grands ensembles auxquels les associations se rattachaient historiquement : l'Église et le monde ouvrier (Blaise, 2004). Mais, depuis une cinquantaine d'années, « les liens [des associations] à l'égard à l'Église et l'appartenance au monde ouvrier se sont fortement distendus » (Blaise, 2004, p. 71).⁴⁷ Au fil du temps, la solidarité s'est constituée comme un substitut laïc à la charité (Ferrand-Bechmann, 1992a) et les formes d'entraide ouvrière se sont dépolitisées (Demoustier, 2002). C'est sur ce terreau que le bénévolat a pris place à la fin du 20^{ème} siècle.

Ainsi, comme le souligne D. Demoustier (2002), le bénévolat a progressivement supplanté la notion de militantisme en particulier, dans le contexte du renforcement du rôle gestionnaire des associations et de la professionnalisation de celles-ci, aux dépens de leurs fonctions plus politiques et revendicatives. Précisons que ces tendances ne sont pas propres à la France : elles se sont également manifestées dans le contexte belge (Blaise, 2004; Defourny, 1992). Nous verrons dans la suite de cette section que la diffusion du volontariat et sa substitution progressive à la notion de bénévolat s'inscrit dans le prolongement de la professionnalisation et de la managérialisation des structures associatives et du bénévolat, en parallèle de laquelle il importe également de considérer la dégradation du salariat suite à son expansion dans les

⁴⁷ En effet, comme le précise P. Blaise (2004), depuis les années 1960 et 1970, « une part de plus en plus grande de la société civile ne se reconnaît pas dans ce système polarisé et nombre d'associations se considèrent comme pluralistes, sans appartenance à une famille particulière, non concernée en définitive par ce compartimentage de la société. » (p. 53).

associations (Demoustier, 2002). En effet, comme l'indique P. Blaise (2004) à partir d'une synthèse historique de la structuration du monde associatif en Belgique, le volontariat « se confond par de nombreux aspects avec le bénévolat » mais sa naissance s'inscrit dans la continuité d'une certaine « professionnalisation » du bénévolat (qui se traduit notamment par des exigences croissantes des associations envers les bénévoles en termes de compétences, de relations, etc.) (p. 52).

Toutefois, pour éviter d'emblée toute confusion, nous tenons à souligner que la notion de volontariat en Belgique ne recouvre pas tout à fait la même signification qu'en France, où cette notion est apparue à la fin des années 1990 pour désigner « une pratique spécifique de bénévolat à plein temps pendant une durée déterminée, indemnisé et bénéficiant de divers droits sociaux. » (Simonet, 2010, p. 109). En effet, nous verrons que, en Belgique, la catégorie du volontariat recouvre à la fois des pratiques qui sont traditionnellement regroupées sous l'étiquette du bénévolat en France, tout en incluant également des engagements à plein temps, faiblement indemnisés et protégés.

2.1.2. La législation applicable aux bénévoles avant 2005

Jusqu'en 2005, il n'y avait pas de réglementation d'ensemble portant sur le bénévolat en Belgique. Comme le montrent D. Dumont et P. Claes (2005, 2006), à l'exception de quelques dispositions éparées en matière de droit fiscal et de droit de la sécurité sociale, la législation applicable aux bénévoles relevait principalement du droit commun (qui s'appliquaient incidemment aux bénévoles, voire souvent à l'insu du législateur lui-même).

Concernant les dispositions spécifiquement applicables aux bénévoles tout d'abord, en matière de fiscalité, toutes les indemnités visant à rembourser les bénévoles des dépenses engendrées par leur activité devaient impérativement être justifiées, au risque sinon d'être considérées comme une rémunération masquée (et donc imposable) (Dumont & Claes, 2005).⁴⁸ En matière de sécurité sociale, au vu de l'absence de rémunération et donc de cotisations sociales, le

⁴⁸ En 1999, une circulaire ministérielle visant le secteur du sport et le secteur socioculturel a toutefois été adoptée afin d'établir un seuil en-deçà duquel les indemnités de remboursement perçues par les bénévoles ne devaient pas être justifiées, et ce sans pour autant être considérées comme une rémunération (Circulaire n°Ci.R.H.241/509.803 du 5 mars 1999 relative au régime fiscal des indemnités dans le cadre d'activités bénévoles). À ce propos, dans son avis n°1.310 formulé en mai 2000 et rappelé dans son avis n°1.506 relatif à la proposition de loi relative aux droits des bénévoles en 2005, le Conseil National du Travail s'interrogeait sur les raisons et la cohérence de ce régime fiscal particulier (qui s'ajoutait à d'autres régimes dérogatoires institués à l'échelle des secteurs ou via des accords individuels) et questionnait l'opportunité de son maintien (CNT, 2005). Toutefois, cette circulaire ministérielle avait été accueillie assez positivement au sein du monde associatif, où l'on soulignait à quel point il était difficile de prouver tous les frais mineurs remboursés aux bénévoles (Dumont & Claes, 2005).

bénévolat n'ouvrait pas de droits à des prestations sociales, notamment par rapport aux risques liés aux accidents sur le lieu de travail (Dumont & Claes, 2005). Quant aux bénéficiaires de prestations sociales, telles que les chômeur·ses ou les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (qualifié de « minimex » à l'époque), leur accès au bénévolat était perçu avec méfiance et strictement limité. En effet, par rapport au marché du travail, les activités bénévoles étaient perçues comme une façon à la fois d'éviter l'exigence de disponibilité sur ce marché, de bénéficier d'une rémunération en noir, ou encore comme l'occupation d'une fonction qui pourrait faire l'objet d'un emploi salarié (Dumont & Claes, 2005; Seny, 2007). Pour ces raisons, les personnes au chômage se devaient d'obtenir une autorisation de l'Office national de l'emploi (ci-après ONEM) pour exercer du bénévolat : le·la directeur·rice du bureau de chômage régional en charge de délivrer cette autorisation était soumis à des directives particulièrement strictes (Dumont & Claes, 2005), sans que ne soit établi un délai spécifique pour remettre sa décision (Knops & Pissart, 2001). Celles et ceux qui ne disposaient pas de cette autorisation étaient sujet·tes à de lourdes sanctions pouvant aller jusqu'à la suspension de leurs allocations sociales (Dumont & Claes, 2005). Quant aux travailleur·ses en incapacité de travail, ils·elles ne pouvaient pas exercer d'activité bénévole (Knops & Pissart, 2001).

Concernant les règles de droit commun, c'est-à-dire celles qui s'appliquaient aux bénévoles faute de dispositions spécifiques, elles relevaient du droit de la responsabilité civile et des assurances d'une part et du droit du travail d'autre part. En matière de responsabilité civile, au contraire des travailleur·ses salarié·es, les bénévoles ne bénéficiaient pas d'exonération partielle de responsabilité dans le cadre de leurs activités, ni vis-à-vis de tiers, ni vis-à-vis de l'organisation dans laquelle ils·elles s'engageaient (Dumont & Claes, 2005). En conséquence, les organisations n'étaient pas soumises à l'obligation de contracter une assurance pour couvrir la responsabilité civile et pour les accidents du travail des bénévoles. Quant au droit du travail, si l'applicabilité du contrat de travail était exclue en raison de l'absence de rémunération, la réglementation du travail pouvait toutefois s'appliquer théoriquement aux bénévoles, dès lors qu'ils·elles étaient engagé·es dans un rapport de subordination avec une organisation (Dumont & Claes, 2006).⁴⁹ Mais cette applicabilité du droit du travail était largement ignorée par la majorité des acteurs de terrain (Dumont & Claes, 2005).

⁴⁹ Il importe de préciser qu'aucune disposition spécifique ne prévoyait explicitement que la réglementation du travail s'applique aux bénévoles, même en état de subordination. Cette applicabilité théorique peut uniquement être déduite du fait que, indépendamment de l'existence d'un contrat de travail, les lois clés qui régissent le travail en Belgique définissent généralement les travailleur·ses comme « les personnes qui, autrement qu'en vertu d'un contrat de louage de travail, fournissent des prestations de travail *sous l'autorité* d'une autre personne ». Voir par exemple : Loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires, *M.B.*,

De manière générale, l'observation de la législation applicable aux bénévoles avant 2005 montre que le bénévolat était considéré et construit juridiquement comme un phénomène totalement extérieur, voire opposé au travail. Ceci peut se comprendre à l'aune de l'origine de cette catégorie sociale qui, comme nous l'avons montré, s'est construite par opposition au salariat. En effet, au regard des règles visant spécifiquement à encadrer la situation des bénévoles, ces dernier·es étaient cantonné·es au hors-travail sur le plan juridique dès lors qu'ils·elles ne pouvaient ni être indemnisé·es, ni être exonéré·es partiellement de leur responsabilité civile. De plus, le bénévolat était perçu avec méfiance et strictement limité pour les personnes exclues du marché de l'emploi. Si, au regard de la définition des travailleur·ses dans les principales lois qui régissent le travail en Belgique, les bénévoles en situation de subordination pouvaient théoriquement être concerné·es par la législation du travail, cette applicabilité semblait globalement ignorée tant par le législateur, par les associations que par les bénévoles eux·elles-mêmes.

2.2. Les processus et les justifications à l'origine de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires : le volontariat comme complément nécessaire au marché

À partir du début des années 1990, plusieurs réflexions et discussions ont été menées au sein du monde associatif en vue de créer un statut juridique spécifique offrant une certaine protection et une reconnaissance aux bénévoles actif·ves en Belgique.⁵⁰ Deux acteurs principaux ont revendiqué la création de ce statut. D'une part, l'Association pour le volontariat (active en Wallonie et à Bruxelles)⁵¹ et les *Steunpunten voor Vrijwilligerswerk* (actifs en Flandre)⁵², qui

15 janvier 1969, p. 267 (art. 2, §1, al. 2, 1°) ; Loi du 16 mars 1971 sur le travail, *M.B.*, 30 mars 1971, p. 3931 (art. 1^{er}, al. 2, 1°) ; Loi du 4 janvier 1974 relative aux jours fériés, *M.B.*, 31 janvier 1974, p. 1378 (art. 1^{er}, al. 2, 1°) ; Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309 (art. 2 § 1^{er}, al. 2, 1°) ; Loi du 8 avril 1965 instituant les règlements de travail, *M.B.*, 5 mai 1965, p. 5034 (art. 1^{er}, al. 2, 1°).

⁵⁰ En se référant à l'analyse formulée par D. Demoustier (2002), on peut comprendre cette demande d'intervention des pouvoirs publics pour promouvoir, protéger et valoriser le bénévolat à l'aune de la professionnalisation croissante du monde associatif à cette époque, qui impliquait également de professionnaliser le bénévolat.

⁵¹ L'Association pour le volontariat a été créée en 1974 par quelques acteurs associatifs, afin de promouvoir le bénévolat et le volontariat dans la société et auprès des pouvoirs publics (Knops & Pissart, 2001). Elle a ensuite été reconnue en 1986 comme organisation d'éducation permanente. Au début des années 2000, ses objectifs étaient de valoriser le volontariat, de promouvoir sa reconnaissance, de soutenir sa structuration, de promouvoir les échanges entre les organisations et d'envisager des réalisations concrètes avec les organisations qui impliquent des volontaires (Knops & Pissart, 2001). L'Association pour le volontariat a depuis été remplacée par la Plateforme francophone du volontariat, née en 2002 dans la foulée de l'Année internationale des Volontaires avec pour objet social de promouvoir le volontariat et de défendre les intérêts des volontaires en Belgique francophone [Site internet de la PfV : <https://www.levolontariat.be/>].

⁵² Les *Steunpunten voor Vrijwilligerswerk* ont été créés dans les différentes provinces flamandes par la *Platform voor Volontariaat*, fondée par des associations flamandes en 1977.

sont des associations créées dans les années 1970 afin de fédérer les organisations qui mobilisent des bénévoles et en vue d'inciter les pouvoirs publics à mieux reconnaître le bénévolat. D'autre part, le Conseil Supérieur des Volontaires (ci-après CSV), qui est un organe officiel de représentation et de consultation créé en 2002 par le gouvernement fédéral⁵³ et spécialisé dans les matières relatives au volontariat.⁵⁴ Le CSV a été créé suite à l'Année internationale des volontaires, en s'inspirant des organes de représentation du volontariat qui étaient en place dans d'autres pays européens dès le début des années 2000, notamment en Angleterre, en Italie, en France et aux Pays-Bas (Knops & Pissart, 2001).

Progressivement, sous la pression de ces acteurs mais également avec l'appui d'une recherche universitaire portant sur la création d'un statut (D'Hondt, 1998) et, surtout, dans le contexte de promotion internationale du volontariat que nous avons décrit ci-avant (suite à l'Année internationale des volontaires de 2001), la création d'un statut de bénévole⁵⁵ a été intégrée à l'agenda politique. Ainsi, l'accord du gouvernement fédéral du 8 juillet 2003 prévoyait, dans l'axe portant sur la « démocratie citoyenne et participative », un statut spécifique pour le bénévolat.⁵⁶ Après un premier décret en la matière adopté au nord du pays⁵⁷ et deux propositions de loi fédérales avortées, une troisième proposition de loi déposée fin 2003 – sur base d'un avant-projet rédigé par le CSV (2003) – a finalement abouti à la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, adoptée quasiment à l'unanimité par le Parlement fédéral⁵⁸. Dans la proposition de loi ayant abouti⁵⁹, l'influence du contexte international de promotion du volontariat est tangible : « le statut juridique du bénévole figure à l'ordre du jour politique

⁵³ Arrêté royal du 2 octobre 2002 portant création du Conseil Supérieur des Volontaires, *M.B.*, 4 octobre 2002, p. 45086.

⁵⁴ Le CSV est lié au Service Public Fédéral de la Sécurité Sociale. Son rôle, décrit en détail dans l'A.R. du 2 octobre 2002 susmentionné, est de centraliser les informations, d'examiner les problèmes, de produire des avis et des propositions sur les questions relatives au volontariat. Il est composé de 25 membres – 21 représentants d'organisations engageant des volontaires et 4 expert·es – nommé·es pour des mandats de quatre ans par le gouvernement. Depuis 2019, l'existence de ce Conseil a été intégrée dans la loi du 3 juillet 2005 sur le volontariat (art. 22 bis) et, sauf en cas d'urgence, sa consultation est désormais obligatoire pour tout changement législatif ou réglementaire ayant un impact sur le volontariat (Art. 9 de la loi du 1^{er} mars 2019 modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, *M.B.*, 11 avril 2019, p. 37090).

⁵⁵ Nous verrons dans la section suivante comment et pourquoi la notion de bénévolat a été finalement remplacée par celle de volontariat dans la version finale de la loi.

⁵⁶ Texte de l'Accord de gouvernement fédéral du 8 juillet 2003 (Gouvernement Verhofstadt II, résultant d'une coalition entre les libéraux francophones et flamands du MR et du VLD et les socialistes francophones et flamands du PS, du sp.a et de Spirit), « Une Belgique créative et solidaire » (non paginé).

⁵⁷ Décr. Comm. fl. du 23 mars 1994 relatif au bénévolat organisé dans le secteur de l'aide sociale et de la santé, *M.B.*, 19 mai 1994.

⁵⁸ La loi a été adoptée avec le soutien de tous les partis politiques démocratiques à l'exception du CD&V, qui avait déposé une autre proposition de loi.

⁵⁹ Proposition de loi du 19 novembre 2003 relative aux droits des bénévoles (doc 51 0455/001), déposée par dix parlementaires issu·es des formations politiques socialistes, écologistes, centristes et libérales (spa-spirit, PS, Écolo, cdH, VLD, MR, NVA).

depuis que les Nations unies ont déclaré l'année 2001 Année internationale du bénévolat. » (p. 6). Précisons que cette loi a été votée par l'Autorité fédérale car elle est compétente à titre résiduaire en matière de droit de la responsabilité civile, de droit du travail, de droit de la sécurité sociale et de droit fiscal (Dumont & Claes, 2005).⁶⁰

Pour saisir les référentiels associés à l'édiction de ce régime légal, il est intéressant d'observer les justifications avancées par les parlementaires ayant déposé la proposition de loi à la fin de l'année 2003. Cette proposition de loi était introduite par l'affirmation suivante :

« Le bénévolat répond à des besoins sociaux que le secteur commercial n'est souvent pas en mesure de satisfaire. Sans ses bénévoles, notre société serait bien mal en point. Les auteurs entendent dès lors couler leurs droits dans des textes légaux. » (p. 3)

C'est donc pour combler des besoins non couverts par le marché que l'institutionnalisation d'un régime juridique propre au bénévolat était d'emblée justifiée. Ceci rejoint les arguments avancés dans les textes de l'ONU et de l'UE, selon lesquels le volontariat soutient le développement socio-économique, en prenant en charge une série de besoins essentiels en matière de maintien de la cohésion sociale, de protection de l'environnement ou encore de réponse à des catastrophes de différentes natures. L'institutionnalisation du volontariat est donc sous-tendue par la reconnaissance du fait que l'économie de marché ne suffit pas à satisfaire tous les besoins nécessaires à la vie en société, en instituant que ces besoins essentiels doivent être pris en charge par des citoyen·nes de bonne volonté (et non par des travailleur·ses salarié·es).

En ce sens, il est intéressant de constater l'embarras des auteur·es de la proposition de loi quant à la position du bénévolat par rapport au travail. Si les auteur·es de la loi mentionnent à plusieurs reprises la notion de « travail bénévole » – en prenant soin de le distinguer du travail salarié en soulignant que le bénévolat n'est pas rémunéré et qu'« il n'existe pas d'obligation entre un bénévole et une organisation » (p. 3) –, ils·elles soutiennent en même temps que « le bénévolat est un loisir » (p. 6). Puis, en vue de défendre le fait que les activités bénévoles puissent être

⁶⁰ Toutefois, depuis l'approbation de cette loi fédérale, suite à la sixième réforme de l'État en 2014, les Régions ont désormais des compétences relatives au marché du travail (non en matière de droit du travail), en particulier pour « l'activation » des allocations de chômage, les agences locales pour l'emploi, l'accompagnement des bénéficiaires du revenu d'intégration et, partiellement, pour l'ONEM et l'INAMI. Ainsi, si toutes les dispositions de la loi fédérale relative au volontariat restent totalement applicables, les pouvoirs publics régionaux peuvent également avoir un effet sur le volontariat via les services publics de l'emploi (c'est-à-dire le Forem en Wallonie, Actiris à Bruxelles et le VDAB en Flandre), pour les personnes bénéficiaires de prestations sociales. Nous nous pencherons sur les mesures régionales relatives au volontariat en analysant les dispositions concernant les personnes exclues du marché de l'emploi (cf. *infra*).

« défrayées » ou « indemnisées », les auteur·es de la proposition de loi indiquent que « le bénévolat n'est pas comparable au travail non rémunéré [car] tout le monde y trouve son compte. » (p. 11). De plus, au-delà de l'affirmation « pure » de départ selon laquelle il n'y aurait pas d'obligation entre le·la bénévole et l'organisation, les auteur·es de la proposition de loi précisent ensuite que les bénévoles ne peuvent toutefois pas exercer leurs tâches « comme bon [leur] semble (...) un bénévole accepte de remplir une mission qui a été définie par une organisation (...). En revanche, le bénévole peut à tout moment décider de ne pas exécuter la tâche ou d'interrompre son exécution. » (p. 12).

On entrevoit ainsi, au fil de la lecture de la proposition de loi initiale, toute l'ambivalence de cette catégorie du bénévolat, qui deviendra le volontariat dans la version finale de la loi. D'une part, si le bénévolat est un simple « loisir », comment comprendre et justifier que « notre société serait bien mal en point » si les bénévoles n'assuraient pas de nombreux besoins sociaux non couverts par les entreprises privées (p. 3) ? Mais, d'autre part, si le bénévolat est un « travail » qui permet d'assurer des besoins sociaux essentiels, comment comprendre et justifier qu'il ne soit pas rémunéré au même titre que d'autres fonctions qui prennent en charge des besoins nécessaires à la vie sociale ? À ce sujet, l'argumentaire des auteur·es de la proposition de loi est particulièrement ambigu : ils·elles soulignent à la fois que « la spécificité du bénévolat réside dans le fait qu'il s'agit d'une activité non rémunérée » (p. 9) mais que, étant susceptible d'être défrayé ou indemnisé, « le bénévolat n'est pas comparable au travail non rémunéré » (p. 11).

Pour justifier l'édiction d'un régime juridique propre au bénévolat, en plus de souligner les nombreux besoins sociétaux qui sont assurés par des bénévoles, les auteur·es de la proposition de loi soulèvent également l'importance que le législateur prenne en considération les évolutions récentes du bénévolat. En lien étroit avec les propositions théoriques relatives aux transformations de l'engagement bénévole – qui serait désormais exercé au sein de petites organisations, à titre temporaire et en vue d'atteindre des objectifs précis –, la notion anglo-saxonne de « *flexivolunteering* » est avancée par les auteur·es de la proposition de loi (p. 5). Ce « nouveau » bénévolat, auquel aspireraient en particulier les jeunes générations, serait marqué notamment par une recherche d'« horaires de travail flexibles », d'expériences utiles pour la carrière professionnelle, d'une certaine légitimité du bénévolat (en le dissociant de sa connotation « charitable » d'autrefois), d'« incitants pour concurrencer d'autres loisirs », d'un certain professionnalisme (tout en restant assez informel) ou encore d'une diversité en matière d'activités, de degré d'implication et de responsabilités (pp. 5-6). La proposition de loi est ainsi

justifiée par la nécessité de faciliter ce « nouveau » bénévolat – que l’on peut interpréter comme fortement marqué par des référentiels très proches de la sphère professionnelle (les horaires de travail, la carrière, les incitants, les responsabilités, etc.) –, « tout en ne perdant pas de vue les besoins d’un bénévolat plus traditionnel. » (p. 5).

De plus, un autre objectif des auteur·es de la proposition de loi du 19 novembre 2003 relative aux droits des bénévoles était de « faciliter l’accès des allocataires sociaux au bénévolat (...), en combinant leurs allocations sociales avec un défraiement en tant que bénévoles. » (p. 7). En ce sens, les parlementaires à l’origine de la proposition de loi soutenaient que, pour les personnes exclues du marché de l’emploi, « le bénévolat constitue l’opportunité rêvée de participer à la vie sociale, la seule possibilité d’accéder à une forme d’intégration sociale. » (p. 7).

En conclusion, comme nous le montrerons plus en détail dans la troisième section de ce premier chapitre, la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires a non seulement institué le volontariat comme une catégorie d’action publique, mais elle a aussi « modifié sensiblement la manière dont, fondamentalement, notre système juridique appréhende le travail à titre gratuit » (Dumont & Claes, 2006, p. 15). En effet, par rapport à la situation légale antérieure, cette loi a établi des règles en matière d’information, de responsabilité civile, d’assurance, d’indemnisation des volontaires et d’accès au volontariat pour les personnes bénéficiant d’allocations sociales. Avant d’analyser en détail ces différentes dispositions, il convient de s’arrêter brièvement sur ce qui a conduit au remplacement de la notion de bénévolat par celle de volontariat d’une part et sur la façon dont le volontariat a été défini par le législateur belge d’autre part.

2.3. La définition du volontariat selon le droit belge

2.3.1. Du bénévolat au volontariat

Nous avons indiqué que, avant l’entrée en vigueur de la loi relative au volontariat en 2005, il était d’usage de parler de bénévolat et non de volontariat. Comme nous l’avons vu au fil du point précédent, la proposition de loi initiale faisait d’ailleurs référence aux droits des « bénévoles » et non aux droits des « volontaires ».

La substitution des termes a été actée en particulier suite à une recommandation en ce sens venant du CSV⁶¹ (2004). Le CSV invoquait plusieurs raisons pour procéder à ce changement terminologique, en particulier l'importance de suivre les recommandations internationales invitant à se rallier à l'usage de la notion de volontariat et le fait que cette notion, au contraire du bénévolat, serait communément associée à une éventuelle indemnisation de l'activité. En effet, le volontariat est souvent associé juridiquement à des activités qui font l'objet d'une faible rétribution, de certaines contraintes, voire de formes rudimentaires de protection sociale.⁶² En ce sens, selon certain·es juristes (Davagle, 2017; Pardonge, 2013), le changement terminologique permettrait d'éviter les confusions juridiques entre les deux termes : tandis que le bénévolat ne pouvait pas faire l'objet d'indemnité sans justification, le volontariat au sens défini par la loi du 3 juillet 2005 implique, comme nous le verrons dans la troisième section de ce chapitre, de justifier l'indemnité versée aux volontaires uniquement au-delà d'un certain montant.

De plus, conformément aux intentions des auteur·es de la proposition de loi, le volontariat permettrait d'éviter la connotation « charitable » associée traditionnellement au bénévolat, résultant de son inscription symbolique dans la tradition de la charité chrétienne (Orban, 2014). Au contraire du bénévolat, le terme de volontariat a une origine plus militaire que religieuse – au 17^{ème} siècle, le volontaire désignait « un soldat ou un cavalier qui participe à la guerre pour apprendre le métier sans recevoir de solde » (Orban, 2014, p. 90) – et, surtout, une connotation plus internationale et professionnelle, en ce sens qu'il implique une activité productive non rémunérée (mais potentiellement indemnisée ou défrayée), réalisée au sein d'une organisation.

Néanmoins, contrairement à la situation en France où le volontariat désigne un statut bien distinct de celui du bénévolat (car il implique davantage de contraintes, mais aussi une légère rétribution et qu'il ouvre l'accès à certains droits sociaux), nous verrons que le statut de volontaire tel qu'il a été institué en Belgique couvre à la fois des engagements qui renvoient traditionnellement à la notion de bénévolat (car ils sont libres et non rétribués) et des engagements plus proches des connotations du volontariat (car ils sont relativement contraints et faiblement rétribués). Comme l'expliquait le juriste M. Bouteiller (2006) après avoir suivi de près les travaux ayant conduit à l'édiction de la loi relative au volontariat, cette nature englobante et non sans confusion de cette législation résulte d'un « compromis 'à la belge' »

⁶¹ Pour rappel, le CSV est le Conseil Supérieur des Volontaires (cf. *supra*).

⁶² À ce propos, nous avons indiqué que, en France, le statut de « volontaire » a émergé au tournant des années 2000 entre le statut de bénévole et le statut de salarié pour qualifier une pratique bénévole à temps plein, offrant l'accès à une indemnité et à certains droits sociaux (Simonet, 2010).

(p. 51) entre deux traditions culturelles différentes. En effet, le législateur a tenté de marier une tradition germanique et anglo-saxonne d'une part – dans laquelle il n'y a pas de distinction entre le bénévolat et le volontariat et où le volontariat renvoie à un esprit de charité et à un engagement non-rétribué – et une tradition latine d'autre part – dans laquelle le volontariat se distingue du bénévolat car il est faiblement rétribué et plus professionnalisé. Finalement, non sans ambiguïté, la notion de bénévolat a été abandonnée au profit de celle de volontariat (qui peut être traduite aisément), en couvrant tant des pratiques qui renvoient aux connotations du volontariat dans la tradition culturelle anglo-saxonne et germanique (qui sont finalement assez proches des connotations du bénévolat en français) que des pratiques qui font plutôt écho aux connotations du volontariat dans la tradition culturelle latine.

En conséquence, suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle législation, en raison du large éventail des activités couvertes par la loi du 3 juillet 2005 (qui, comme nous le verrons, couvre à la fois des activités totalement gratuites et des activités indemnisées), le CSV a indiqué que, finalement, l'usage de la notion de volontariat engendrait parfois certaines difficultés en pratique dans la partie francophone du pays, car « des personnes qui se considèrent comme bénévoles et non comme volontaires ne se sentent pas soumises à la loi, alors que leur activité rencontre bien les critères du volontariat » (CSV, 2016, p. 7). Ceci invite à s'intéresser plus avant à ces critères du volontariat définis par le législateur belge.

2.3.2. Le volontariat selon la loi du 3 juillet 2005 : un statut hors-marché ?

Le législateur belge a retenu quatre critères pour qualifier une activité de volontaire, qui semblent à première vue classer le volontariat au rang d'une activité totalement extérieure aux logiques qui encadrent le travail salarié sur le marché de l'emploi, et qui ne sont pas sans rappeler les définitions des institutions internationales que nous avons vues dans la section précédente.

Premièrement, le volontariat est défini comme une activité exercée *sans obligation*⁶³. Cela signifie que le volontaire doit disposer de la libre volonté de s'engager, sans y être contraint juridiquement (Dumont & Claes, 2006, pp. 38-39). Ceci rejoint les définitions du volontariat par l'ONU et l'OIT mentionnées plus haut. Toutefois, dès lors que le·la volontaire s'engage dans un cadre structuré par une organisation, cela n'exclut pas qu'il·elle soit soumis·e à certaines contraintes établies par cette organisation (Pardonge, 2013, pp. 29-30), voire qu'il·elle

⁶³ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 3, 1°, a.

convienne d'un écrit avec le·la mandataire de celle-ci afin de formaliser les droits et obligations des parties (Henkinbrant, 2007, p. 62). Mais, au contraire des travailleur·ses salarié·es, les volontaires restent libres de se désengager sans devoir répondre de formalités particulières.

Deuxièmement, le volontariat est défini comme une activité *sans rétribution*.⁶⁴ Théoriquement, il ne peut donc y avoir d'intérêt financier à l'exercice d'une activité volontaire, contrairement à un emploi salarié qui fait l'objet d'une rémunération (Dumont & Claes, 2006, p. 38). Le Conseil national du travail (ci-après CNT) souligne également que le volontariat est « par essence » non rémunéré, cela pour éviter tout glissement du volontariat vers des activités économiques informelles, au détriment du travail salarié (CNT, 2011). Ce principe de non-rétribution rejoint *a priori* la définition de l'OIT susmentionnée, selon laquelle le volontariat est une activité « non rémunérée ». Toutefois, dans les limites fixées par la loi⁶⁵, nous verrons qu'un mécanisme de « remboursement » des frais supportés par le volontaire est autorisé. En pratique, ce mécanisme permet d'offrir des contreparties financières aux volontaires, comme nous le verrons en détail dans la partie empirique de cette thèse.

Troisièmement, le volontariat doit être réalisé pour une organisation qui n'est pas le cadre privé ou familial du·de la volontaire.⁶⁶ Autrement dit, « le volontaire exerce son activité au sein d'une *structure* » (Davagle, 2017, p. 976). Cette organisation peut être une association de fait⁶⁷ ou une personne morale de droit public⁶⁸ ou privé sans but lucratif⁶⁹. Ainsi, « le volontariat éventuellement exercé au service d'une société à caractère commercial reste en principe confiné hors du champ d'application de la loi » (Dumont & Claes, 2006, p. 40).⁷⁰

Quatrièmement, le volontariat est défini comme une activité réalisée *au profit d'autrui*, que ce soit « un groupe, une organisation ou la collectivité dans son ensemble ». ⁷¹ Cette activité doit donc, en définitive, contribuer à l'objectif social visé par l'organisation dans laquelle le·la

⁶⁴ *Idem*.

⁶⁵ *Idem*, art. 10-12.

⁶⁶ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 3, 1°, c et d.

⁶⁷ Art. 2, 1° de la loi du 19 juillet 2006 modifiant la loi relative aux droits des volontaires, *M.B.*, 11 août 2006, p. 40433. Précisons que certaines associations de fait ne sont pas soumises à l'entière de la loi.

⁶⁸ Dans son avis n°1506 rendu en 2005 avant l'entrée en vigueur de la loi, le CNT appelait à la « prudence » (CNT, 2005, p. 16) concernant la mobilisation de volontaires au sein d'organisations relevant du service public. Il soutenait l'importance de consulter systématiquement les secteurs concernés avant d'autoriser le volontariat au sein de ces secteurs. Cette demande n'a pas été retenue dans la loi relative au volontariat.

⁶⁹ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 3, 3°.

⁷⁰ Les auteur·es de la proposition de loi relative au volontariat soulignaient qu'« il est trop difficile d'éviter les abus lorsqu'une seule et même organisation commerciale occupe à la fois des bénévoles et des travailleurs salariés. » (Proposition de loi du 19 novembre 2003 relative aux droits des bénévoles, doc 51 0455/001, développements, p. 14). Nous verrons toutefois dans la troisième section de ce premier chapitre qu'une exception à ce principe a été ouverte temporairement durant la pandémie de Covid-19.

⁷¹ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 3, 1°, b.

volontaire s'engage (Pardonge, 2013, pp. 30-32). Cette contribution implique qu'il s'agisse d'une activité productive (Henkinbrant, 2007, pp. 60-61).⁷²

Par rapport aux définitions des organisations internationales que nous avons évoquées, la définition légale du volontariat en Belgique est relativement proche de la définition de l'OIT. Toutefois, au contraire de la définition de l'OIT, elle n'inclut pas toutes les activités réalisées hors d'un cadre organisé, c'est-à-dire les activités entreprises directement au service d'autres personnes en dehors du ménage du de la volontaire. Au sujet des organisations qui engagent des volontaires, la loi belge exclut *a priori* les entreprises marchandes (ce qui n'est pas le cas de la définition de l'OIT). Enfin, la définition de l'OIT semble toutefois plus stricte concernant les critères relatifs aux formes de dédommagement admis pour qu'une activité soit considérée comme du volontariat.⁷³

Au regard de ces quatre critères retenus par le législateur, il est intéressant de constater que le législateur met en avant quatre éléments visant à présenter le volontariat comme une catégorie « pure » et uniforme, qui semble *a priori* totalement en dehors des logiques marchandes. En effet, son caractère libre et non rétribué semble à première vue l'opposer totalement à l'emploi, qui est fondé au contraire sur la subordination, en échange d'une rémunération (qui est liée au volume de travail presté, à l'état du « marché du travail » et à une hiérarchie salariale) (Monchatre, 2021). Néanmoins, comme nous le verrons plus en détail dans la section suivante en analysant les dispositions de la loi relative au volontariat, au-delà de cette définition « pure », le volontariat est en réalité une catégorie juridique profondément ambiguë et potentiellement multiforme.

⁷² Par rapport à ces quatre critères, notons également que la loi précise que l'organisation ne peut, simultanément, engager professionnellement le·la volontaire pour une activité similaire (art. 3, 1°, c et d.), ceci théoriquement pour éviter l'usage du statut de volontaire afin de contourner certaines dispositions régissant le travail salarié en Belgique, en particulier la rémunération. En pratique, l'organisation peut engager des volontaires pour des activités similaires à celles exercées par les salarié·es, pour peu que ce soient des personnes différentes.

⁷³ En effet, nous verrons que la loi belge, bien que présentant le volontariat comme une activité non rétribuée, autorise un « défraiement forfaitaire » des activités volontaires sans pièces justificatives jusqu'à 40,67€ par jour et 1626,77€ par an (montants en vigueur en 2023, indexés automatiquement régulièrement, selon l'indice des prix à la consommation) (loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 10). Quant à l'OIT, la définition initiale reprise en 2011 dans le *Manuel de mesure du travail bénévole* incluait, aussi surprenant que cela puisse paraître, les bénéfices en nature, les cadeaux ou encore les bourses pour couvrir les frais de vie, à condition que la valeur de ces rétributions n'excède pas la valeur des salaires sur le marché local et ne soient pas subordonnés à une valeur de marché ou à des objectifs qualitatifs ou quantitatifs de travail (OIT, 2011). Mais, suite à la 19^{ème} Conférence internationale des statisticien·nes du travail ayant eu lieu en 2013, l'OIT a précisé que « l'aide monétaire que les bénévoles peuvent recevoir doit être inférieure au tiers des salaires horaires sur le marché local ; si le montant est égal ou supérieur à ce seuil, il n'est pas possible de considérer ce travail comme non rémunéré. » (OIT, 2021, p. 3). Or, au regard des dispositions de la loi belge, il est tout-à-fait possible que le « défraiement » des activités volontaires soit nettement supérieur à ce seuil.

3. Le régime juridique applicable aux volontaires

Dans cette troisième et dernière section de ce premier chapitre, nous étudierons les principales dispositions du régime juridique qui s'appliquent aux travailleur·ses volontaires depuis l'entrée en vigueur de la loi du 3 juillet 2005. Nous nous attacherons en particulier à analyser comment se positionne le volontariat par rapport aux règles qui encadrent le travail salarié en Belgique. Nous ferons également référence aux dispositions qui s'appliquaient aux bénévoles avant l'entrée en vigueur du statut de volontaire, afin de saisir les changements impliqués par ce nouveau statut. Il importe de préciser que la loi sur le volontariat est restée relativement stable depuis son entrée en vigueur. Néanmoins, quelques modifications ont été apportées aux dispositions applicables aux volontaires au cours des cinq dernières années, via des Arrêtés d'exécution.⁷⁴ Nous consacrerons spécifiquement le dernier point de cette section à ces modifications récentes de la législation.

3.1. Le lien juridique qui lie le·la volontaire et l'organisation

3.1.1. L'obligation d'information

Dans le cadre du processus législatif qui a mené à la loi relative au volontariat, la question de l'encadrement des relations entre les organisations et les volontaires a suscité de vifs débats (Seny, 2007). Les deux premières propositions de loi, qui n'ont pas été retenues, suggéraient la notion de « contrat de bénévole » en vue de qualifier la nature particulière de ces relations ne relevant ni du salariat ni d'un simple *gentlemen's agreement* (Dumont & Claes, 2006). Mais les représentant·es du milieu associatif s'y sont opposé·es, craignant que la formalité du contrat dénature la liberté propre à l'engagement volontaire (Pardonge, 2013). Ainsi, sur base du projet de loi proposé par le CSV (2003), la notion de contrat a été remplacée dans la version initiale de la loi du 3 juillet 2005 par celle de « note d'organisation ». Cette note, contenant des informations clés pour l'exercice de l'activité volontaire, devait être transmise au·à la volontaire par l'organisation avant qu'il·elle ne commence ses activités.⁷⁵

Mais, sur base des critiques visant à nouveau la formalité de ce document qui briderait l'engagement libre et spontané (Dumont & Claes, 2006), la note d'organisation a été remplacée

⁷⁴ Au total, sur les 19 Arrêtés d'exécution relatifs à la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, 14 ont été pris depuis 2018.

⁷⁵ Première version archivée de loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 4.

en 2006 par une obligation générale d'information, laissant libre choix à l'organisation sur la façon de communiquer les éléments obligatoires.⁷⁶ Les éléments qui doivent obligatoirement être communiqués au·à la volontaire sont les suivants : le statut juridique de l'organisation (et son but désintéressé), le contrat d'assurance conclu pour le volontariat et le régime de responsabilité qui s'applique au·à la volontaire, le défraiement⁷⁷ éventuel de l'activité (nature de celui-ci et cas dans lesquels il est versé) et le devoir de discrétion (voire le secret professionnel)⁷⁸ qui incombe au·à la volontaire.⁷⁹ Excepté quelques précisions, ces éléments n'ont pas changé substantiellement depuis l'entrée en vigueur de la loi.

En passant d'un « contrat », à une « note » puis à une simple obligation d'« information » communiquée « de quelque manière que ce soit »⁸⁰, « le processus législatif [...] se caractérise par une 'déformalisation' progressive de l'obligation d'information du·de la volontaire » (Seny, 2007, p. 30). Néanmoins, au regard de la situation antérieure à 2005, qui ne prévoyait pas d'obligation d'information des bénévoles, la loi sur le volontariat a tout de même introduit une certaine formalisation de l'engagement volontaire. L'information engage l'organisation vis-à-vis du·de la volontaire mais « [elle] ne fait naître aucune obligation dans le chef du volontaire » (Pardonge, 2013, p. 53), à l'exception dans certains cas d'un devoir de discrétion (voire du respect du secret professionnel), depuis 2019.⁸¹

3.1.2. Qualification juridique de la relation entre le·la volontaire et l'organisation : un contrat de travail ?

Au-delà de cette obligation d'information, il convient de s'interroger sur l'applicabilité de la notion de contrat de travail aux volontaires. Le contrat de travail a une définition juridique précise, dès lors que son applicabilité entraîne de nombreuses de règles à respecter (qui

⁷⁶ Loi du 19 juillet 2006 modifiant la loi du 3 juillet 2005, art. 4, al. 2. À ce propos, les auteur·es de la proposition de loi soulignaient que « l'obligation de faire précéder toute forme de volontariat par la remise d'une note d'organisation et le fait que cette remise doit se faire de manière personnalisée représente, pour le volontariat occasionnel et spontané, une formalité administrative asphyxiante. » (Proposition de loi du 18 mai 2006 modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, doc 51 2496/001, développements, p. 5).

⁷⁷ Sur le plan terminologique, jusqu'en 2019, il était question d'une « indemnité » et non d'un « défraiement » des volontaires (cf. *infra*).

⁷⁸ Le devoir de discrétion, voire le secret professionnel, qui incombe au·à la volontaire doit être précisé par l'organisation depuis la loi du 1^{er} mars 2019 modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires et d'autres dispositions légales en matière de volontariat. Les volontaires visé·es par cette modification récente de la loi sont notamment les volontaires actif·ves dans les hôpitaux qui auraient connaissance de données médicales concernant les patient·es.

⁷⁹ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 4, al. 1.

⁸⁰ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 4, al. 2.

⁸¹ Loi du 1^{er} mars 2019 modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires et d'autres dispositions légales en matière de volontariat, art. 3, al. 1, 2^o.

s'appliquent en particulier aux travailleur·ses salarié·es et à leurs employeur·ses).⁸² Juridiquement, trois éléments sont constitutifs d'un contrat de travail : une prestation de travail, un rapport de subordination du·de la travailleur·se par rapport à l'employeur·se et une rémunération en contrepartie du travail presté.⁸³

Premièrement, le fait que le volontariat puisse présenter les caractéristiques d'une prestation de travail est indéniable. Deuxièmement, concernant le rapport de subordination, toutes les activités volontaires exercées dans le cadre d'organisations demandent de se conformer à certaines règles relatives au contenu et aux modalités d'exécution du travail. Même si les volontaires sont théoriquement libres de suspendre ou d'arrêter complètement leur activité sans devoir respecter de formalités particulières, un pouvoir de direction et de surveillance s'exerce généralement sur eux·elles au sein des organisations dans lesquelles ils·elles travaillent, ce qui implique un rapport d'autorité (Dumont, 2007b).⁸⁴ Troisièmement, au sujet de la rémunération, elle est *a priori* exclue dans le cadre du volontariat. En effet, seul un « défraiement » non justifié dont le montant dépasserait les seuils fixés par la loi du 3 juillet 2005⁸⁵ et qui serait accordé au·à la volontaire en contrepartie du travail effectué serait considéré légalement comme une rémunération.

Par conséquent, la relation entre le·la volontaire et l'organisation dans laquelle il·elle s'engage ne relève pas d'un contrat de travail, avec tous les droits et obligations qui y sont liés, en raison de l'absence théorique de rémunération.⁸⁶ Dès lors, comment qualifier juridiquement cette relation ? Contrairement à celles et ceux qui y voient uniquement un *gentlemen's agreement* – c'est-à-dire un accord moral entre des parties qui n'est pas assorti d'effets juridiques (Dumont, 2007b) –, plusieurs juristes soutiennent que cette relation est généralement orientée par une intention de créer des effets de droit. En ce sens, ces juristes s'accordent sur le fait que les

⁸² En Belgique, les contrats de travail sont régis par la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, *M.B.*, 22 août 1978, p. 9277.

⁸³ Loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, art. 2 et 3.

⁸⁴ Notre recherche empirique contribuera à éclairer davantage les formes que peuvent prendre le rapport d'autorité entre les organisations et les volontaires.

⁸⁵ Nous reviendrons ci-après plus en détail sur le principe du défraiement établi par la loi du 3 juillet 2005, art. 10-12.

⁸⁶ Si toutefois, au regard des trois éléments susmentionnés, une relation de travail présentée comme volontaire dissimule en réalité une relation salariale, le·la juge sollicité·e par un recours en justice dispose d'un pouvoir de requalification juridique de la relation. En effet, en vertu de l'art. 1156 du Code civil, le juge doit chercher « la commune intention des parties contractantes, plutôt que de s'arrêter au sens littéral des termes ». En ce sens, en octobre 2018, dans une affaire opposant une association exploitant un centre de soins et de bien-être à l'Office National de Sécurité Sociale, la Cour du travail de Liège a requalifié une convention de bénévolat en contrat de travail (Cour du travail de Liège, le 16 octobre 2018, R.G. 2017/AL/644).

relations de travail volontaire relevant de la loi du 3 juillet 2005 peuvent généralement être qualifiées de contrats civils (Dumont, 2007b; Dumont & Claes, 2006; Pardonge, 2013).

3.2. L'applicabilité du droit du travail aux volontaires

3.2.1. La réglementation du travail

L'applicabilité de la réglementation du travail aux volontaires n'est pas abordée dans la loi du 3 juillet 2005. Néanmoins, au regard de la définition des « travailleur·ses » dans les lois clés qui régissent le travail en Belgique, la réglementation du travail s'applique en principe aux relations de travail qui impliquent l'autorité d'une partie sur une autre, indépendamment de la question de la rémunération.⁸⁷ En théorie, cette réglementation devrait donc s'appliquer aux volontaires qui, pour la plupart, agissent en état de subordination dans les organisations dans lesquelles ils·elles s'engagent, dès lors qu'un pouvoir de direction et de surveillance s'exerce généralement sur eux·elles.

Néanmoins, comme le rappelle le CSV, certain·es contestent cette applicabilité, arguant que « l'absence de mention du droit du travail dans la loi [du 3 juillet 2005] et le fait que le volontariat soit un engagement citoyen relevant de la vie privée impliquent que le droit du travail ne s'applique pas » (CSV, 2016, p. 10). De plus, plusieurs juristes soutiennent que l'application indifférenciée des dispositions du droit du travail au volontariat n'est pas pertinente, en raison des spécificités du phénomène (Dumont, 2007a; Pardonge, 2013; Seny, 2007).

Dans cet esprit, la première version de la loi du 3 juillet 2005 autorisait à légiférer par Arrêté d'exécution pour que l'applicabilité de certaines législations du travail soit partiellement ou complètement soustraite aux volontaires qui fournissent des prestations de travail sous l'autorité d'une autre personne.⁸⁸ Mais, un an plus tard, le législateur a décidé d'abroger cette disposition.⁸⁹ Les auteur·es de la proposition de modification de la loi soutenaient que cette

⁸⁷ En effet, comme nous l'avons déjà précisé, les « travailleur·ses » sont généralement défini·es comme « les personnes qui, autrement qu'en vertu d'un contrat de louage de travail, fournissent des prestations de travail sous l'autorité d'une autre personne », voir par exemple : Loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires (art. 2, §1, al. 2, 1°) ; Loi du 16 mars 1971 sur le travail (art. 1^{er}, al. 2, 1°) ; Loi du 4 janvier 1974 relative aux jours fériés (art. 1^{er}, al. 2, 1°) ; Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (art. 2 § 1^{er}, al. 2, 1°) ; Loi du 8 avril 1965 instituant les règlements de travail (art. 1^{er}, al. 2, 1°).

⁸⁸ Première version archivée de loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 9. § 1^{er}.

⁸⁹ Loi du 19 juillet 2006 modifiant la loi du 3 juillet 2005, art. 9.

disposition pouvait « donner, à tort, l'impression que les lois relatives au travail sont généralement applicables à l'ensemble des volontaires. »⁹⁰. Or les auteur·es de la proposition de modification de la loi soulignaient que « la loi relative aux volontaires n'a pas pour but de soumettre de manière générale tous les volontaires aux lois relatives au travail, comme c'est le cas pour les travailleurs salariés »⁹¹. Mais, au contraire de l'objectif de clarification qui semblait poursuivi par cette modification de la loi, la réglementation du travail devrait désormais s'appliquer à la plupart des volontaires, au vu de la définition des travailleur·ses en droit belge.

En pratique, l'applicabilité de la réglementation du travail au volontariat est généralement ignorée des organisations, des volontaires, voire du législateur lui-même – comme cela apparaît clairement dans l'argument repris ci-dessus pour justifier l'abrogation de la disposition qui permettait initialement de dispenser le volontariat de l'applicabilité de certaines législations relatives au travail. Toutefois, le manque de clarification à ce propos est régulièrement contesté, en particulier par les organisations de défense du volontariat.⁹²

3.2.2. Le droit des relations collectives

Par rapport aux cadres juridiques qui régissent le droit collectif du travail en Belgique, qui doivent être distingués de la réglementation du travail, les volontaires n'y sont que partiellement inclus·es et « il n'existe pas, à proprement parler, de droit collectif du volontariat en Belgique » (Pardonge, 2013, p. 117). En effet, n'étant pas sous le couvert d'un contrat de travail ou d'un contrat d'apprentissage et n'ayant pas été assimilé·es à des travailleur·ses par Arrêté Royal, les volontaires ne sont pas inclus·es dans le calcul des quotas pour la mise en place d'un Conseil d'entreprise⁹³ ou d'un Comité de prévention et de protection au travail⁹⁴. En conséquence, ils·elles ne sont pas non plus éligibles ou électeur·rices pour ces organes. Il en va de même pour la délégation syndicale, dont les membres représentent les « travailleur·se·s » et sont

⁹⁰ Proposition de loi du 18 mai 2006 modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, doc. 51 2496/001, développements, p. 13.

⁹¹ *Idem*, p. 14.

⁹² À l'échelle nationale, le CSV avance qu'« il semble impossible et absurde d'exiger le respect de certaines législations (ex: récupération du travail dominical, limite au nombre d'heures, etc.) même si d'autres sont importantes pour protéger les volontaires (ex: bien-être, etc.) » (CSV, 2016, p. 10). En Wallonie et à Bruxelles, la Plateforme francophone du volontariat regrette le flou en la matière et invite le législateur à exclure les volontaires du champ d'application du droit du travail (PfV, 2019, p. 3). Toutefois, il faut rappeler que ces organisations ne représentent pas les volontaires en tant que tel·les mais les organisations qui engagent des volontaires, en particulier le CSV, qui est composé en grande majorité de représentant·es d'organisations engageant des volontaires (cf. *supra*).

⁹³ Art. 14, § 1^{er}, al. 2, 2° de la loi du 20 septembre 1948 portant sur l'organisation de l'économie, *M.B.*, 27 septembre 1948, p. 7768.

⁹⁴ Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, art. 49. al. 2, 2°.

désigné·e·s ou élu·e·s parmi ceux·celles-ci⁹⁵, car rien ne nous invite à penser que les volontaires sont compris·es comme des travailleur·se·s dans les dispositions qui s'appliquent ici. Si les volontaires ne sont donc pas formellement inclus·es dans les procédures d'instauration de ces structures collectives, ils·elles peuvent toutefois théoriquement être concerné·es par les conventions collectives de travail conclues à différents niveaux, si une autorité s'exerce sur eux·elles.⁹⁶

3.3. Le régime de responsabilité et d'assurance des volontaires

Il convient tout d'abord de rappeler, comme nous l'avons déjà évoqué, qu'avant l'entrée en vigueur de la loi relative au volontariat, les bénévoles qui commettaient une faute dans le cadre de l'exercice de leurs activités ne bénéficiaient d'aucune exonération de responsabilité. Le régime de responsabilité applicable aux bénévoles relevait du droit commun, à savoir principalement de l'article 1382 du Code civil⁹⁷ et, conjointement – en cas de faute envers un tiers autre que l'organisation exerçant une autorité sur le·la bénévole –, de l'article 1384 §3⁹⁸ de ce même code (Dumont & Claes, 2006). En pratique, le·la bénévole encourait donc le risque de devoir assumer entièrement les conséquences financières des dommages engendrés par sa faute (Pardonge, 2013). Corollairement, les organisations engageant des bénévoles n'avaient pas d'obligation de souscrire une assurance pour couvrir les risques liés aux pratiques des bénévoles (Dumont & Claes, 2006).

Suivant la suggestion du CSV (2003) – qui réclamait que le régime de responsabilité des volontaires et des organisations soit aligné sur celui des salarié·es et de leurs employeur·ses (Seny, 2007) – la loi du 3 juillet 2005 a instauré, en son article 5, une « quasi-immunité » aux volontaires pour les dommages occasionnés aux tiers et à l'organisation dans le cadre de l'exercice de leur activité (Davagle, 2017, p. 57). En vertu de cette disposition, comme les travailleur·ses sous contrat de travail⁹⁹, les volontaires ne sont pas responsables des dommages qu'ils·elles engendrent, sauf en cas de dol, de faute grave ou de faute légère présentant un caractère habituel. Ce sont donc les personnes morales et les associations de fait auprès

⁹⁵ CCT n°5 du 24 mai 1971 concernant le statut des délégations syndicales du personnel des entreprises, art. 6.

⁹⁶ En effet, pour rappel, la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives et les commissions paritaires définit les travailleur·ses comme « les personnes qui, autrement qu'en vertu d'un contrat de louage de travail, fournissent des prestations sous l'autorité d'une personne » (art. 2, §1, al. 2, 1°).

⁹⁷ Cet article stipule que « tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer. ».

⁹⁸ Cet article stipule que « les maîtres et les commettants [sont responsables] du dommage causé par leurs domestiques et préposés dans les fonctions auxquelles ils les ont employés. ».

⁹⁹ Loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, art. 18.

desquelles ces volontaires sont engagé·es qui sont présumées civilement responsables des fautes commises par ceux·celles-ci, pour autant que ces fautes soient légères et occasionnelles (Davagle, 2017).¹⁰⁰

En vue de couvrir les risques liés à l'activité des volontaires, les organisations responsables en vertu de l'article 5 se doivent de souscrire une assurance pour couvrir leur responsabilité¹⁰¹, dont les conditions sont précisées dans deux arrêtés d'exécution.¹⁰² Cependant, on remarquera que les organisations ne sont pas obligées de couvrir d'autres risques, tels que ceux encourus par les volontaires en matière d'accidents de travail ou de maladies du travail par exemple.¹⁰³ À ce propos, avant que la loi du 3 juillet 2005 ne soit adoptée, le CSV avait pourtant plaidé pour que les organisations qui disposent des moyens financiers nécessaires assurent également les risques liés aux accidents de travail (CSV, 2004). Au sein du CNT, durant la phase d'adoption de la loi relative au volontariat, les avis divergeaient à ce sujet entre d'une part les membres représentant les organisations des travailleur·ses – qui soutenaient que les organisations devraient être obligées de souscrire une assurance couvrant « les accidents et les dommages consécutifs à l'activité bénévole » (CNT, 2005, p. 12), au même titre que les travailleur·ses salarié·es – et, d'autre part, les membres représentant les employeurs au sein du CNT – qui soutenaient au contraire que l'assurance des volontaires devrait être facultative pour les organisations, avançant le coût disproportionné d'une assurance pour des associations qui ne font qu'occasionnellement appel à des bénévoles pour des activités qui ne présentent pas de risque particulier (CNT, 2005).

3.4. Le « défraiement » des volontaires

Les principes de base du « défraiement »¹⁰⁴ sont énoncés aux articles 10 et 11 de la loi relative au volontariat. Deux principes coexistent à ce sujet.

¹⁰⁰ Précisons que l'article 5 de la loi du 3 juillet 2005 ne s'applique pas à tous·tes les volontaires qui sont sous le champ d'application de la loi. En effet, ce régime « ne concerne pas les volontaires d'une association de fait à moins que celle-ci occupe au moins un travailleur salarié ou soit considérée comme une section d'une organisation 'coupole' à laquelle elle est affiliée » (Davagle, 2017, p. 57). Le régime de responsabilité des volontaires qui ne sont pas couvert·es par cette disposition relève donc du droit commun (Pardonge, 2013). Le CSV a souligné les difficultés pratiques posées par une telle situation différenciée en matière de responsabilité des volontaires (CSV, 2016).

¹⁰¹ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 6.

¹⁰² Arrêtés royaux du 19 et du 21 décembre 2006 (cf. bibliographie).

¹⁰³ La loi prévoit, en son article 6 §2, qu'il est possible d'étendre la couverture de l'assurance des volontaires aux accidents et aux maladies du travail pour certaines catégories de volontaires, via des Arrêtés d'exécution. Mais, à ce jour, aucun Arrêté d'exécution n'a été pris en ce sens.

¹⁰⁴ Comme nous l'avons évoqué plus haut, sur le plan terminologique, jusqu'en 2019, il était question d'une « indemnité » et non d'un « défraiement ». La modification a été apportée via la loi du 1^{er} mars 2019 modifiant la

Le premier principe est celui du « défraiement forfaitaire ». Il permet aux organisations de « défrayer » les volontaires sans pièce justificative jusqu'à 40,67€ par jour et 1626,77€ par an (montants en vigueur en 2023, indexés automatiquement selon l'indice des prix à la consommation).¹⁰⁵

Le deuxième principe est celui du défraiement sur base des « frais réels », qui permet aux organisations de rembourser les volontaires des frais engendrés par leur activité sans aucune limite de montants, à condition de prouver la réalité des montants défrayés à l'appui de pièces justificatives.¹⁰⁶

Si le « défraiement forfaitaire » est combiné avec le défraiement sur base des « frais réels », le remboursement de frais sur base de pièces justificatives au-delà des plafonds du défraiement forfaitaire peut alors couvrir uniquement des frais de transport engendrés dans le cadre de l'activité volontaire, pour un maximum 2000 kilomètres par an.¹⁰⁷

Si les seuils du « défraiement forfaitaire » sont franchis et que le(s) montant(s) remboursé(s) dépassant ces plafonds ne sont pas justifiés, alors seulement l'activité ne peut être considérée comme du volontariat.¹⁰⁸ Cela implique *a priori* que ces « défraiements » non justifiés seront donc considérés comme une rémunération au regard du droit fiscal (et donc imposables) et que le·la volontaire sera considéré·e comme un·e travailleur·se au regard de la sécurité sociale.

À propos de ces dispositions relatives au défraiement des activités volontaires, durant la phase d'élaboration de la loi relative au volontariat, le CNT (2005) avait attiré l'attention sur « le

loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires (art. 3-8). L'objectif de cette modification était d'« appuyer le fait qu'il ne s'agit pas d'une rétribution de l'activité ni d'une compensation » (Projet de loi du 14 décembre 2018 modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires et d'autres dispositions légales en matière de volontariat, doc 54 3428/001, exposé des motifs, p. 7).

¹⁰⁵ Quelques précisions s'imposent ici. Premièrement, si un·e volontaire est engagé·e auprès de plusieurs organisations, l'ensemble des défraiements reçus par cette personne sont comptabilisés. Deuxièmement, dans les limites fixées à l'article 10 (al. 4-6), les frais de transport peuvent également être remboursés sans être comptabilisés dans le calcul des seuils mentionnés ci-dessus (jusqu'à 2000 kilomètres par an). Troisièmement, les cadeaux occasionnels tels que définis à l'article 10 (al. 7) ne sont plus pris en compte dans la définition des défraiements (loi du 1^{er} mars 2019 modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires et d'autres dispositions légales en matière de volontariat, art. 5).

¹⁰⁶ Le fait de qualifier ce deuxième principe de « défraiement » sur base des « frais réels » laisse clairement sous-entendre que le défraiement « forfaitaire » ne correspond quant à lui pas réellement à un remboursement des frais engendrés par l'activité volontaire, mais plutôt à une indemnisation de l'activité qui ne dit plus son nom.

¹⁰⁷ Le défraiement des frais de transport est calculé sur base de l'indemnité kilométrique légale qui s'applique aux travailleur·ses salarié·es (selon que les trajets sont effectués à vélo, en voiture ou en transport en commun) (Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 10, al. 4). Sur ce principe qui permet de combiner un « défraiement forfaitaire » avec un défraiement des « frais réels » de déplacement, le CNT a souligné qu'il « comporte le danger d'un dérapage des indemnités payées aux volontaires, étant donné qu'il n'est pas possible de contrôler les frais (de déplacement) déjà couverts par l'indemnité forfaitaire. » (CNT, 2009b, p. 5).

¹⁰⁸ *Idem*, art. 11.

risque d'éviction du travail rémunéré », en soulignant que « le régime qui veille à ce que le bénévole ne soit pas pénalisé financièrement pour les activités qu'il exerce ne peut aboutir à ce que le bénévolat permette de contourner les lois fiscales et sociales » (p. 8). En ce sens, le CNT insistait sur le fait que l'« indemnité » prévue par la loi soit uniquement destinée à rembourser les bénévoles des frais encourus et « ne [puisse] être vue comme un salaire » (p. 10). Pour cela, il invitait en particulier à prévoir des « moyens de contrôle » concernant le versement des « indemnités forfaitaires », tels que le fait d'enregistrer et de contrôler les prestations pour lesquelles les bénévoles perçoivent une indemnité forfaitaire de manière régulière et systématique ou, à tout le moins, que les organisations communiquent sur le montant des indemnités versées aux bénévoles (CNT, 2005, p. 11). Mais ces suggestions n'ont pas été retenues par le législateur : les organisations qui mobilisent des volontaires et qui leur versent un « défraiement forfaitaire » ne doivent faire aucune déclaration à ce propos (ni à l'ONSS ni au fisc), de même que les volontaires, qui ne doivent pas mentionner ces défraiements dans leur déclaration d'impôt, pour autant qu'aucun des plafonds ne soit dépassé.

Il importe également de préciser que la loi relative au volontariat autorise à augmenter les plafonds du défraiement « forfaitaire » par Arrêté délibéré en Conseil des ministres, pour certaines catégories de volontaires.¹⁰⁹ Comme nous le verrons en analysant les modifications récentes de la loi relative au volontariat, si cette possibilité de moduler les plafonds du « défraiement forfaitaire » n'avait jamais été utilisée jusqu'en 2018, ce ne sont pas moins de dix Arrêtés d'exécution qui ont été pris en ce sens au cours des cinq dernières années, en particulier depuis la pandémie de Covid-19.

Dans son avis de 2005 sur la proposition de loi relative au bénévolat, le CNT estimait qu'il n'était « pas justifié de moduler le montant maximum de l'indemnité en fonction du statut auquel appartient le bénévole » (CNT, 2005, p. 11). Néanmoins, au vu de la diversité des réalités des secteurs dans lesquels des bénévoles sont mobilisé·es, le CNT proposait de ne pas exclure d'emblée la possibilité de discuter de cette éventuelle modulation. Il « [émettait] le souhait de prévoir, dans le texte même de la proposition, une consultation obligatoire du Conseil National du Travail lorsque le roi¹¹⁰ fait usage de cette faculté. » (CNT, 2005, p. 11). Mais cette consultation obligatoire du CNT en cas de modification des plafonds du « défraiement forfaitaire » n'a jamais été actée dans la loi relative au volontariat, bien que le CNT ait réitéré cette demande à plusieurs reprises (CNT, 2009a, 2009b).

¹⁰⁹ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 12.

¹¹⁰ Pour le lectorat étranger au contexte institutionnel belge, il faut entendre par « roi » un Arrêté pris par l'exécutif.

3.5. Le volontariat pour les personnes hors de l'emploi

Avant l'entrée en vigueur de la loi relative au volontariat en 2005, la réglementation relative à l'accès au bénévolat pour les personnes n'ayant pas d'emploi et bénéficiant de ce fait de prestations sociales était éclatée selon les régimes d'allocations (Pardonge, 2013). De manière générale, comme nous l'avons vu, les institutions de la sécurité sociale appréhendaient le bénévolat avec méfiance et, de ce fait, en restreignaient fortement l'accès (Dumont & Claes, 2005; Seny, 2007). Via la loi du 3 juillet 2005, le législateur a partiellement facilité l'accès au volontariat des personnes exclues du marché d'emploi, en leur permettant d'exercer des activités volontaires tout en préservant leurs allocations (Pardonge, 2013).

Concernant les chômeur·ses indemnisé·es qui souhaitent exercer une activité volontaire en préservant leurs allocations, la loi relative au volontariat a été perçue au moment de son entrée en vigueur comme actant le passage d'une « interdiction de principe » à une « autorisation de principe » (Dumont & Claes, 2006). En effet, depuis lors, les personnes au chômage ne doivent plus demander d'autorisation mais simplement informer le bureau de l'ONEM de leur souhait de faire du volontariat.¹¹¹ Cependant, sous les apparences, cette procédure peut s'avérer plus compliquée qu'elle ne paraît. En effet, suite à cette déclaration, l'exercice de l'activité volontaire peut être interdit ou restreint dans trois cas prévus par la loi, en particulier si « l'activité, par sa nature, sa durée et sa fréquence ou en raison du cadre dans lequel elle s'inscrit, ne présente pas ou plus les caractéristiques d'une activité habituellement exercée par des volontaires dans la vie associative » ou que « la disponibilité du chômeur pour le marché du travail s'en trouverait réduite ». ¹¹²

Par conséquent, l'accès au volontariat reste donc plus restrictif pour les bénéficiaires d'allocations de chômage que pour les autres citoyen·nes. Les organisations de représentation du volontariat en Belgique, en particulier le CSV et la Plateforme francophone du Volontariat (ci-après PfV), plaident pour la suppression de cette obligation de déclaration préalable, qui constituerait selon elles un obstacle important à l'exercice du volontariat. Selon ces organisations, le volontariat n'aurait en réalité pas d'impact sur la disponibilité pour la recherche d'emploi (PfV, 2017) et, pourtant, « l'interprétation de l'ONEM [serait] souvent très

¹¹¹ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 13, al. 1. La déclaration se fait auprès auprès de l'organisme de paiement des allocations de chômage, c'est-à-dire le syndicat ou la CAPAC. Notons également qu'en vertu de l'article 14 de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, une procédure identique s'applique aux chômeur·ses avec complément d'entreprise (précédemment nommé·es « prépensionné·es »).

¹¹² Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 13, al. 2.

stricte et la procédure permettant au volontaire de contester la décision de l'ONEM [serait] lourde et fastidieuse » (CSV, 2016, p. 13). Par contraste, le CNT soutient au contraire « qu'il faut maintenir les conditions auxquelles le volontariat peut être exercé avec maintien d'une allocation de chômage » (CNT, 2011, p. 7) et que les règles « sont suffisamment souples » (CNT, 2011, p. 9). Selon le CNT, le mécanisme en vigueur « sert également de mécanisme de protection pour le volontaire » (CNT, 2017, p. 8), car il permet d'« éviter que le volontariat ne crée des pièges à l'emploi »¹¹³ et de « combattre certains abus où des emplois rémunérés seraient remplacés par du volontariat. » (CNT, 2011, p. 7).

À propos des travailleur·ses en incapacité de travail, la loi du 3 juillet 2005 autorise l'exercice d'une activité volontaire pour ces personnes à condition que le médecin-conseil constate la compatibilité de l'activité avec leur état de santé.¹¹⁴ Le même régime s'applique aux travailleur·ses indépendant·es et aux conjoint·e·s aidant·es.¹¹⁵

Quant aux personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale (ci-après RIS), ils·elles peuvent également exercer du volontariat et recevoir les défraiements associés à cet exercice tout en préservant leurs allocations¹¹⁶, à condition d'en informer préalablement le centre public d'action sociale (ci-après CPAS).¹¹⁷

Ces dispositions légales qui facilitent globalement l'accès au volontariat pour les personnes exclues du marché de l'emploi (par rapport aux règles antérieures relatives au bénévolat) doivent nous conduire à interroger une tendance politique possible, consistant à mobiliser le volontariat comme outil d'« activation » des prestataires d'allocations sociales. En effet, nous avons montré dans la problématisation de notre thèse que, dans plusieurs pays européens et en Amérique du Nord notamment, certaines politiques publiques ont été implémentées au cours des dernières décennies en vue de mettre les allocataires sociaux au travail, en prenant appui sur le bénévolat et le volontariat.

¹¹³ Le CNT précise que « le risque existe en effet qu'une activité de volontariat puisse compliquer l'intégration sur le marché du travail. Certains chômeurs pourraient préférer l'engagement plus libre comme volontaires au cadre plus contraignant du travail salarié. Ce risque augmente encore dans des situations où la différence de revenus est faible et où l'allocation de chômage, éventuellement majorée d'une indemnité de volontariat, approche d'un revenu comme salarié. » (CNT, 2011, p. 7).

¹¹⁴ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 15.

¹¹⁵ Arrêté Royal du 29 juin 2007 (cf. bibliographie).

¹¹⁶ Loi du 3 juillet 2005, art. 16.

¹¹⁷ Arrêté Royal du 15 février 2007, art. 1 (cf. bibliographie). Il en va de même pour les personnes recevant l'allocation d'aide aux personnes âgées et les personnes bénéficiaires du revenu garanti aux personnes âgées (Loi du 3 juillet 2005, art. 17 et 18).

À ce propos, en Belgique, en 2016, sous le gouvernement fédéral libéral de C. Michel (2014-2018), une loi fut adoptée introduisant un « service communautaire » pour les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (ci-après RIS), en prenant appui sur le statut de volontaire.¹¹⁸ L'idée était d'inscrire ce service dans le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) des bénéficiaires du RIS, ce qui impliquait que l'accès au RIS soit conditionné à la réalisation de ce « service communautaire ».¹¹⁹ Néanmoins, cette disposition légale a été rapidement annulée par la Cour constitutionnelle, arguant que ce « service communautaire » ne pouvait être considéré comme du volontariat (dès lors qu'il s'agit d'une activité qui présente un caractère obligatoire).¹²⁰ La Cour soutenait également que ce « service communautaire » présentait les caractéristiques d'un travail rémunéré et que, depuis la dernière réforme de l'État, seules les Régions sont compétentes pour les politiques de mise au travail des bénéficiaires du RIS.¹²¹

Notons qu'une autre proposition politique similaire avait également été initiée sous le gouvernement de C. Michel pour les chômeur·ses de longue durée, consistant à imposer à ces dernier·es de prêter deux demi-jours de « service à la collectivité » par semaine, en contrepartie de leurs allocations de chômage.¹²² Cette mesure, qui devait être mise en œuvre par les Régions, n'a finalement pas été appliquée en raison des réticences des pouvoirs publics régionaux à l'époque.

En effet, comme nous l'avons évoqué plus haut, suite à la sixième réforme de l'État belge en 2014, les Régions sont désormais compétentes pour l'élaboration de politiques publiques concernant le marché du travail¹²³, en particulier pour « l'activation » des allocations de chômage, les agences locales pour l'emploi, l'accompagnement des bénéficiaires du revenu d'intégration et, partiellement, pour l'ONEM et l'INAMI. Cela signifie que les pouvoirs publics régionaux peuvent avoir un effet sur le volontariat pour les personnes bénéficiaires de prestations sociales, via les services publics de l'emploi (c'est-à-dire le Forem en Wallonie, Actiris à Bruxelles et le VDAB en Flandre).

¹¹⁸ Art. 3 et art. 6, 2° de la loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, *M.B.*, 2 août 2016, p. 47094.

¹¹⁹ *Idem.*

¹²⁰ Cour constitutionnelle, Arrêt n° 86/2018 du 5 juillet 2018, *M.B.*, 1^{er} août 2018, p. 60477.

¹²¹ *Idem.*

¹²² Selon la proposition dans l'Accord de gouvernement de C. Michel (2014-2018), les Régions auraient été autorisées à suspendre les allocations de chômage des chômeur·ses refusant ces deux demi-journées de « service à la collectivité » (Accord de gouvernement du 10 octobre 2014, p. 14).

¹²³ Notons que le droit du travail et les affaires sociales restent des compétences fédérales : la loi fédérale du 3 juillet 2005 relative au volontariat s'applique donc comme telle aux Régions, sans qu'elles puissent l'adapter.

En ce sens, en Flandre, depuis le 1^{er} janvier 2023, les personnes au chômage depuis plus de deux ans doivent désormais prêter un « service communautaire » à l'échelle communale, qui implique des travaux d'intérêt général pour la collectivité à raison de maximum 64 heures par mois. Les chômeur·ses qui acceptent voient leurs allocations de chômage augmentées de 1,3€ par heure et celles et ceux qui refusent peuvent être sanctionné·es¹²⁴, ce qui n'est pas sans rappeler la hiérarchisation historique entre les « bons » et les « mauvais » pauvres, analysée et décrite en détail notamment par R. Castel (1995). Cette mesure de mise au travail a été fortement critiquée par les organisations syndicales. Aucune mesure en ce sens n'existe actuellement en Région Bruxelles-Capitale et en Région Wallonne.¹²⁵ Avant l'entrée en vigueur de cette mesure en Région flamande, les études portant sur la question de l'« activation » des bénéficiaires d'allocations sociales (en particulier du RIS) via le volontariat indiquaient que cette pratique était commune en Flandre (De Waele & Hustinx, 2019), mais très peu diffusée au sein des CPAS wallons et bruxellois (Franssen, Van Dooren, Kuppens, Druetz, & Struyven, 2013).

3.6. Les modifications récentes de la loi sur le volontariat : un glissement de plus en plus marqué vers un régime dérogatoire d'emploi ?

3.6.1. Les augmentations du plafond annuel du « défraiement forfaitaire » pour certaines catégories de volontaires

La première modification récente de la loi sur le volontariat porte sur le « défraiement » des activités volontaires. Nous avons vu que, depuis son entrée en vigueur en 2005, la loi relative au volontariat autorise l'augmentation des plafonds du défraiement « forfaitaire » par Arrêté délibéré en Conseil des ministres, pour certaines catégories de volontaires.¹²⁶ Jusqu'en 2018, aucun Arrêté d'exécution n'avait été pris en ce sens. Mais, depuis 2019, ce ne sont pas moins de dix Arrêtés qui ont été pris conjointement par les Ministres fédéraux du Travail, des Finances et des Affaires sociales, afin de relever le plafond annuel de défraiement pour certaines catégories de volontaires.

¹²⁴ Voir notamment : J. Azar, « En Flandre, les chômeurs de longue durée vont devoir effectuer des travaux d'intérêt général », *VRT News*, le 16 décembre 2021 ; S. Leroy, « Des travaux d'intérêt général imposés aux chômeurs flamands », *L'Écho*, le 16 décembre 2021.

¹²⁵ Les ministres de l'emploi bruxellois (B. Clerfayt, Défi) et wallon (Christie Morreale, PS) se sont dits défavorables à une telle mesure constituant selon eux·elles une forme de « travail forcé » inadapté aux besoins d'accompagnement des chômeur·ses de longue durée. Voir notamment : A. Dessaigne, « Travaux d'intérêt général obligatoires pour les chômeurs de longue durée : pas à Bruxelles et en Wallonie », *Le Vif*, le 17 décembre 2021.

¹²⁶ Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 12.

Tout d'abord, dès le 1^{er} janvier 2019, le plafond annuel du défraiement qui ne doit pas être justifié a été relevé à 1821,21€ (montant variant selon l'indice des prix à la consommation) – soit 2987,70€ en 2023 suivant l'indexation – pour les volontaires actif·ves dans le milieu du sport (entraîneur·ses, arbitres, *stewards*, etc.), les gardien·nes de jour ou de nuit de personnes ayant besoin d'aide et les volontaires actif·ves dans le transport non-urgent de patient·es couché·es.¹²⁷ Toutefois, les personnes qui perçoivent une allocation de sécurité sociale ou d'aide sociale sont exclu·es de cette augmentation du plafond annuel de défraiement.¹²⁸

Depuis la pandémie de Covid-19, les volontaires qui sont actif·ves dans le secteur des soins de santé ont été ajouté·es à ces catégories de volontaires disposant d'un régime dérogatoire en matière de défraiement forfaitaire, avec pour eux·elles une augmentation du plafond annuel à 2479€ par an¹²⁹, ce qui représente 4067,05€ en 2023 suivant l'indexation. Si cette mesure était initialement justifiée par la situation « urgente » et « exceptionnelle » de la crise sanitaire et des besoins supplémentaires qu'elle a générés, elle a été prolongée systématiquement en 2022, puis jusqu'en mars 2023.¹³⁰

Ces dérogations au régime institué en matière de défraiement ont été vivement critiquées par les organisations de défense du volontariat, notamment la PfV, selon laquelle ces dérogations dévoient l'esprit du volontariat en permettant de l'utiliser comme statut pour rémunérer faiblement (PfV, 2018). D'une part, la PfV s'est insurgée contre le caractère injuste de ces dérogations selon lesquelles certain·es volontaires auraient des « frais » plus élevés que d'autres et, qui plus est, que certaines catégories de personnes n'auraient pas droit au même « remboursement de frais », du fait de leur statut (en l'occurrence les bénéficiaires d'une allocation de sécurité sociale ou d'aide sociale). D'autre part, la PfV rappelle également que, indépendamment du plafond annuel du défraiement forfaitaire, « le remboursement des frais sur base de pièces justificatives (système des frais réels) n'est soumis à aucune limite et pouvait déjà répondre aux 'limites' du forfait pour ces volontariats » (PfV, 2019, p. 3).

¹²⁷ Arrêté Royal du 20 décembre 2018, art. 1^{er}, al. 1. (cf. bibliographie).

¹²⁸ *Idem*, art. 1^{er}, al. 4.

¹²⁹ Arrêtés Royaux du 28 août 2020 (art. 1^{er}), du 28 décembre 2020 (art. 8), du 2 avril 2021 (art. 1^{er}), du 28 avril 2021 (art. 1^{er}) et du 24 juillet 2021 (art. 1^{er}) modifiant l'Arrêté Royal du 20 décembre 2018. En 2020 et en 2021, tous les secteurs « cruciaux » et les « services essentiels » dans le cadre de la crise sanitaire du Covid-19 étaient concernés par cette dérogation.

¹³⁰ Arrêtés Royaux du 16 janvier 2022, du 6 février 2022, de 31 août 2022 et du 31 décembre 2022 modifiant l'Arrêté Royal du 20 décembre 2018. Le dernier Arrêté Royal en date s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du budget 2023-2024 visant à prolonger les mesures concernant les pénuries de personnel dans les secteurs des soins jusqu'au 31 mars 2023.

Dans le même sens, le CSV a émis plusieurs avis négatifs sur ces augmentations du plafond annuel de « défraiement forfaitaire » pour certaines catégories de volontaires, en soulignant également que les règles en vigueur suffisent à défrayer les volontaires (dès lors qu'il n'y a aucune limite au défraiement sur base des pièces justificatives), que ces augmentations créent des inégalités entre les volontaires et qu'il n'y a pas de justification permettant de comprendre pourquoi ces secteurs bénéficient de dérogations plutôt que d'autres (CSV, 2020b). Selon cet organe, ces mesures conduisent au détournement du statut de volontaire en encourageant son utilisation comme un statut dérogatoire d'emploi permettant de rémunérer faiblement (CSV, 2020b).

Plus radicalement, le CSV (2021) a souligné regretter la « vision instrumentaliste » qui motive ces modifications. Face à la justification avancée par le gouvernement consistant à défendre la nécessité de résoudre le problème du « manque de personnel » dans les secteurs concernés, le CSV soutient qu'« il n'appartient pas aux volontaires de résoudre les problèmes liés au marché du travail » (CSV, 2021, p. 2). De plus, le CSV (2021) soulève l'inconsistance du raisonnement défendu par les Ministres du Travail, des Finances et des Affaires sociales pour défendre l'augmentation du plafond annuel dans le secteurs des soins et sa prolongation depuis la crise du Covid-19, qui consiste à souligner que si, le plafond annuel est atteint par les volontaires actif·ves dans le secteur des soins, ils·elles ne pourraient plus être mobilisé·es pour des missions qui, pourtant, sont indispensables. Or le CSV rappelle que le volume du travail volontaire n'est soumis à aucune limite : seul le défraiement forfaitaire est plafonné. Dès lors, en avançant cet argument, le gouvernement semble « redéfinir [le volontariat] comme un engagement plus ou moins rémunéré. » (CSV, 2021, p. 3).

Quant au CNT, il ne semble pas avoir été consulté sur ces modifications du plafond annuel du défraiement forfaitaire. Néanmoins, si l'on se réfère à son avis de 2009 relatif à une proposition de loi¹³¹ qui envisageait un relèvement du plafond annuel du défraiement forfaitaire à 2.500€ des volontaires actif·ves dans les services de gardes, l'aide médicale urgente ou le transport non urgent de patient·es, le CNT soulignait l'insuffisance des arguments à l'appui de cette proposition de loi qui consistaient à mettre en évidence « l'importance de l'engagement de volontaires pour ces activités, la pénurie de volontaires et la demande croissante de volontaires. » (CNT, 2009b, p. 7). Le CNT invoquait également le non-respect du principe

¹³¹ Proposition de loi du 12 février 2009 modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires (doc. 52 1806/001).

constitutionnel d'égalité et la potentielle concurrence interne entre les différentes catégories de volontaires. La proposition de loi concernée n'a finalement pas été adoptée.

3.6.2. Une ouverture temporaire à la mobilisation de volontaires au sein du secteur marchand durant la pandémie de Covid-19

La deuxième modification récente de la loi sur le volontariat qui doit être relevée ici concerne les organisations qui sont autorisées à engager des volontaires. Pour rappel, selon la loi du 3 juillet 2005, seules les organisations sans but lucratif peuvent mobiliser des volontaires.¹³² Toutefois, en 2020, durant la pandémie de Covid-19, les établissements du secteur commercial privé proposant des services d'aide et d'hébergement aux personnes âgées ont été temporairement autorisés à engager des volontaires.¹³³ L'argumentation soutenue par la Ministre des Affaires sociales (Maggie De Block, Open-VLD) pour défendre cette modification temporaire de la loi relative au volontariat consistait à souligner la nécessité pour ces établissements de combler les absences du personnel, dues aux travailleur·ses malades et aux mises en quarantaine.¹³⁴

À nouveau, le CSV (2020a) a fermement condamné cette dérogation que la crise sanitaire ne justifierait pas, car elle dévoierait l'esprit du volontariat (qui devrait servir l'intérêt général et non des intérêts privés). Cet organe a souligné que, bien que temporaire, cette dérogation « représente un changement essentiel dans les fondements et les principes sur lesquels repose la loi belge sur le volontariat », en autorisant légalement des structures à but lucratif « à maximiser leurs profits en recourant à du volontariat plutôt qu'à du salariat ».

« Ce règlement crée un dangereux précédent : tout d'abord, chaque acteur commercial (...) pourrait démontrer le même besoin et la même demande de 'volontaires'. Deuxièmement, les volontaires formés et introduits dans des institutions commerciales, risquent d'y rester actifs même s'ils ne sont plus légalement nécessaires et ce, sans aucune forme de protection. Ce règlement donne par ailleurs un argument aux acteurs

¹³² Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, art. 3, 3°.

¹³³ Arrêtés Royaux du 20 mai 2020 et du 23 juin 2020 (cf. bibliographie). Cette modification de la législation en vigueur a pu être prise directement par la Ministre des Affaires sociales (Maggie de Block, Open-VLD) et non par voie législative, vu les pouvoirs spéciaux accordés par la loi du 27 mars 2020 habilitant le Roi à prendre des mesures de lutte contre la propagation du coronavirus Covid-19 (II), art. 5, §1, 3° et 5°. De plus, vu l'urgence motivée par la pandémie Covid-19, ces Arrêtés Royaux étaient dispensés de l'obligation de recueillir les avis requis (Art 6, al. 2 de la loi du 27 mars 2020 habilitant le Roi à prendre des mesures de lutte contre la propagation du coronavirus Covid-19 (II)).

¹³⁴ Rapport au Roi relatif à l'Arrêté Royal du 20 mai 2020 (cf. bibliographie).

commerciaux, pour utiliser ce précédent pour un régime permanent, à travers la loi sur le volontariat. » (CSV, 2020b, p. 2).

Pour conclure sur ce point, ces modifications récentes de la législation relative au volontariat démontrent à quel point les pouvoirs publics contribuent à configurer le volontariat (Haski-Leventhal et al., 2010) et, plus radicalement, que le volontariat peut être non seulement l'objet mais aussi l'instrument de certaines politiques publiques (De Waele & Hustinx, 2019). En effet, ces modifications récentes de la loi sur le volontariat rappellent que les décisions politiques portant sur le volontariat peuvent contribuer à étendre la sphère du travail peu rémunéré et peu protégé (Krinsky & Simonet, 2012). En augmentant les plafonds annuels du défraiement forfaitaire et en autorisant temporairement certaines structures privées à engager des volontaires, l'exécutif semble en effet façonner le volontariat comme une forme dérogatoire d'emploi qui ne dit pas son nom.

4. Le volontariat : un statut hors-marché ?

Pour conclure, il convient de revenir synthétiquement sur les principaux enseignements de ce premier chapitre consacré au statut du travail volontaire.

Dans la première section, nous avons vu que le volontariat est une catégorie d'action publique de plus en plus promue par les institutions internationales depuis une trentaine d'années, en particulier sous l'impulsion de l'ONU et, plus récemment, de l'UE. En étudiant les textes émanant des différents organes de l'ONU puis des institutions de l'UE, nous avons montré que le volontariat est défini par ces institutions comme une catégorie aux contours particulièrement flous, qui englobe à peu près toutes les activités effectuées dans la sphère publique qui ne correspondent pas à une définition instrumentale et économiciste du travail, c'est-à-dire les activités entreprises sans contrainte, pour le bien public, et sans que la rétribution monétaire soit la principale source de motivation. En effet, par contraste, sous l'angle économique classique – qui constitue aujourd'hui encore le paradigme dominant de la conception et de l'organisation du travail dans notre société contemporaine (Méda, 2010) –, le travail est conçu comme une activité entreprise sous contrainte, pour servir des intérêts privés, et pour laquelle la récompense monétaire serait le principal facteur de motivation. Dépeint de la sorte, le volontariat apparaît comme une catégorie complémentaire à l'économie de marché qu'il s'agit de promouvoir car elle permet de prendre en charge une série de besoins sociétaux qui ne sont pris en charge par aucun marché. C'est sur ce fil argumentaire que s'appuie la promotion du

volontariat par les institutions internationales depuis la fin du 20^{ème} siècle : le volontariat doit faire l'objet d'actions publiques stratégiques destinées à le favoriser et à le renforcer car il s'agit d'une « ressource » à « faible coût » et « renouvelable » qui permet de répondre aux enjeux sociaux et environnementaux majeurs de notre époque, tels que les inégalités croissantes, l'exclusion sociale, la crise de confiance envers les institutions démocratiques, les catastrophes écologiques, etc. De plus, le volontariat permettrait également aux personnes qui s'y adonnent de développer leurs compétences et leur employabilité. Le volontariat est ainsi construit par ces institutions internationales comme un vecteur clé pour l'action publique en vue de maintenir la croissance économique tout en répondant aux principaux enjeux sociaux, démocratiques et écologiques de notre temps.

Si les textes de l'ONU et de l'UE précisent, à la marge, que le volontariat ne devrait *a priori* pas se substituer à l'action des États (mais plutôt la renforcer et la prolonger), on ne peut manquer de relier cette promotion internationale du volontariat à une « morale néolibérale » (Muehlebach, 2012) ou à la « face civique du néolibéralisme » (Simonet, 2018), qui consiste à soutenir le capitalisme par l'extérieur, en encourageant les pouvoirs publics à s'appuyer sur des citoyen·nes volontaires et non sur des travailleur·ses salarié·es pour prendre en charge une série de besoins sociétaux essentiels qui ne sont pas couverts par les entreprises privées. Ceci nous conduit à rejoindre les analyses critiques qui ont été formulées depuis le début du 21^{ème} siècle (que nous avons introduites dans le chapitre de problématisation générale), qui consistent à associer la promotion du volontariat par les autorités publiques à une offensive néolibérale visant à réduire dépenses publiques et, par conséquent, à détricoter le salariat dans les domaines d'intervention publique qui couvrent des besoins sociétaux non couverts par le marché. En ce sens, comme l'ont montré notamment J. Krinsky et M. Simonet (2012), la promotion du volontariat peut être considérée comme un moyen stratégique de la part des autorités publiques visant, sous couvert d'engagement citoyen, à étendre la sphère du travail peu, voire pas reconnu en matière de rémunération et de protection du travail. Toutefois, au-delà de cette perspective critique, les encouragements récents de l'ONU à dépasser une approche exclusivement « utilitaire » du volontariat, en développant en particulier des modèles d'action publique basés sur l'inclusion et la participation des volontaires, doivent également nous inviter à maintenir une certaine attention aux potentialités démocratiques du volontariat.¹³⁵

¹³⁵ À ce sujet, voir en particulier le rapport le plus récent de l'ONU sur la « situation du volontariat dans le monde », publié en 2022 et intitulé *Construire des sociétés égalitaires et inclusives* (ONU, 2022).

De plus, par rapport à cette lecture de la promotion publique du volontariat qui consiste à y voir un « déni de travail » (Krinsky & Simonet, 2012), nous avons montré que, au fil des dix dernières années, l'OIT s'est également intéressée au volontariat. Si l'OIT promeut le volontariat en suivant à peu près la même ligne argumentaire que l'ONU et que l'UE, elle qualifie explicitement le volontariat de travail, en reconnaissant qu'il contribue à la fois à produire des biens et des services qui permettent de répondre à des besoins sociaux clés et à développer le bien-être et le sentiment d'utilité collective des volontaires. Cette qualification du volontariat comme travail contribue à sortir le volontariat du seul registre de l'engagement civique auquel il est généralement associé, notamment dans les textes de l'ONU et de l'UE.

Dans la deuxième section, nous nous sommes intéressé à la genèse de la loi relative au volontariat en Belgique. Pour commencer, nous avons vu que, avant 2005, il n'y avait pas de réglementation d'ensemble sur le bénévolat en Belgique et que, au regard des dispositions éparses visant spécifiquement à encadrer l'activité des bénévoles, le bénévolat était maintenu à l'écart du travail salarié. En effet, les bénévoles ne pouvaient être indemnisés en contrepartie de leur activité, ils·elles ne bénéficiaient pas de protections particulières, et l'accès au bénévolat pour les personnes exclues du marché de l'emploi était strictement limité. Si la législation du travail s'appliquait en principe *de facto* aux bénévoles en état de subordination, cette applicabilité semblait en pratique ignorée de tous·tes. Sous la pression d'acteurs associatifs et, surtout, sous l'effet de la promotion croissante du volontariat à l'échelle internationale au début des années 2000, le législateur belge a institué en 2005 un statut juridique de volontaire. En étudiant les justifications à l'origine de ce nouveau régime, nous avons montré que celles-ci étaient traversées par la même ligne argumentaire que celle qui apparaît dans les documents de l'ONU (et, plus tard, de l'UE), à savoir que le volontariat permet d'assurer une série de besoins sociaux essentiels non-couverts par les entreprises privées sur le marché. Dans cette perspective, le volontariat apparaît donc comme une catégorie complémentaire au capitalisme qu'il s'agit à ce titre de soutenir et de développer. Nous avons également mis en évidence l'embarras des auteur·es de la loi quant à la position du volontariat par rapport au travail. En ce sens, si le volontariat est présenté *a priori* comme opposé au salariat et aux logiques marchandes, en étant qualifié d'activité non obligatoire et non rétribuée réalisée au sein d'organisations sans but lucratif, nous avons mis en évidence que la loi sur le volontariat laisse, voire introduit également une série d'ambiguïtés. En effet, au-delà de cette définition « pure », les volontaires peuvent en réalité être soumis·es à une certaine autorité au sein des organisations dans lesquelles ils·elles s'engagent et ils·elles peuvent être indemnisés·es pour leurs activités.

Dans la troisième section, nous avons prolongé l'analyse en s'intéressant aux dispositions qui, depuis 2005, s'appliquent aux volontaires en Belgique. Nous avons vu que le statut de volontaire introduit très peu de protections, à l'exception du régime de responsabilité des volontaires, qui est calqué sur celui des salarié·es (c'est-à-dire que les volontaires ne sont pas considéré·es comme responsables de leurs fautes légères et occasionnelles dans le cadre de leurs activités). Nous avons montré que, juridiquement, la législation du travail devrait théoriquement s'appliquer aux volontaires dès lors qu'ils·elles sont en état de subordination dans les organisations dans lesquelles ils·elles travaillent. Mais cela ne semble pas être l'intention du législateur et cette applicabilité est globalement ignorée par les organisations et les volontaires. Rappelons également qu'il n'existe pas de droit collectif du volontariat en Belgique et que le volontariat n'ouvre aucun droit en matière de protections sociales. En matière de rétribution, si le volontariat est *a priori* non rétribué, nous avons montré que le principe du « défraiement forfaitaire » permet en réalité d'offrir des contreparties financières aux volontaires, jusqu'à 40,67€ par jour et 1626,77€ par an à tous·tes les volontaires (montants en vigueur en 2023, indexation comprise). Ces contreparties ne sont soumises à aucun contrôle particulier et ne sont pas considérées comme une rémunération en droit fiscal. De plus, nous avons montré que le plafond annuel de ce « défraiement forfaitaire » a été augmenté récemment pour certaines catégories de volontaires, notamment les volontaires dont l'activité était considérée comme essentielle et en pénurie de main d'œuvre suite à la pandémie de Covid-19, en particulier dans le secteur des soins de santé. Ainsi, sous les apparences d'un statut encadrant des activités citoyennes, libres et gratuites (bien loin des logiques du marché), le volontariat est également construit comme une catégorie qui peut potentiellement être mobilisée comme un statut dérogatoire d'emploi en vue de prendre en charge à bas coût une série de besoins sociétaux qui ne sont pas couverts par les entreprises privées.

En conclusion, ce chapitre d'analyse de la codification juridique du volontariat alimente notre thèse sur au moins trois plans différents. Premièrement, il contribue à fournir des informations clés sur la façon dont les expériences du volontariat que nous allons explorer en détail dans la partie empirique sont encadrées par le droit. Ceci est crucial car ces expériences sont inévitablement en partie façonnées par les dispositions légales en vigueur, qui favorisent certaines pratiques et en interdisent d'autres. Deuxièmement, ce premier chapitre soutient l'importance d'analyser le volontariat comme une forme de travail, et ce non seulement car il concerne des activités productives qui font l'objet d'un statut légal mais, en plus, car il est potentiellement traversé par les mêmes logiques que l'emploi (en tant qu'activité

potentiellement subordonnée et rétribuée). Troisièmement, ce chapitre démontre toute l'ambivalence du volontariat comme catégorie d'action publique. En effet, d'une part, il s'agit d'une catégorie qui soutient et qui encadre des activités supposées hors des logiques marchandes car, par contraste avec le travail salarié, ces activités seraient plus libres, non rétribuées et potentiellement vectrices de formes d'émancipation. D'autre part, la législation relative au volontariat n'empêche pas pour autant que ces activités fassent l'objet de formes de contraintes et de rétributions. Le volontariat présente donc aussi le potentiel d'être un statut dérogatoire d'emploi. Par conséquent, si ce premier chapitre nous livre un premier portrait du volontariat, il ne suffit pas à dépasser le clivage existant dans la littérature sociologique entre celles et ceux qui observent le volontariat comme un engagement citoyen contribuant à l'émancipation individuelle et collective et celles et ceux qui, au contraire, y voit exclusivement un sous-emploi dissimulé sous un voile de citoyenneté. Ce chapitre démontre que le volontariat porte potentiellement ces deux tendances.

Tout ceci soutient donc l'importance de prolonger notre enquête en s'intéressant à la façon dont cette catégorie juridique est mobilisée par les organisations et, surtout, à la façon dont elle est vécue par les personnes qui s'engagent et qui travaillent sous ce statut. Mais, avant de plonger au cœur de ces expériences, il nous semble important de compléter ce premier chapitre en s'intéressant à la façon dont le volontariat a été construit comme une catégorie statistique et, sur cette base, de donner un premier aperçu général des fonctions sociétales que cette catégorie recouvre et du profil socio-démographique des personnes concernées.

Chapitre 2. Le volontariat comme catégorie statistique : la mise en chiffres d'un travail substantiel et essentiel à la société

Avant de s'intéresser aux *expériences* du volontariat au sein de contextes organisationnels variés qui, pour rappel, constituent le cœur de notre thèse, il convient de compléter cette première partie consacrée au volontariat comme catégorie d'action publique en s'intéressant à la façon dont le volontariat a été institué comme une catégorie statistique à l'échelle nationale et, plus largement, à l'échelle internationale. En s'inspirant de l'approche d'A. Desrosières (2014) selon laquelle les statistiques publiques fournissent à la fois des données utiles pour décrire la société mais constituent également des instruments de pouvoir, ce deuxième chapitre poursuivra deux objectifs. Le premier objectif sera d'analyser comment la promotion internationale du volontariat comme catégorie d'action publique (mise en évidence dans le premier chapitre) a été accompagnée d'une prolifération des statistiques publiques portant sur le volontariat, qui s'inscrivent dans le projet politique exposé au chapitre précédent. Le deuxième objectif sera, à partir des statistiques existantes et tout en maintenant un certain recul critique par rapport à celles-ci, de dresser un portrait général des fonctions sociales qui sont prises en charge via le statut de volontaire en Belgique (c'est-à-dire en particulier les secteurs où il est mobilisé, les besoins collectifs qu'il contribue à prendre en charge et le volume de travail qu'il représente) et de présenter les caractéristiques socio-démographiques des personnes qui s'engagent et qui travaillent comme volontaires. Nous situerons également brièvement le cas belge dans le concert international.

Notre propos sera structuré en trois sections. Premièrement, nous montrerons comment la promotion croissante du volontariat à l'échelle internationale a été accompagnée d'une hausse importante du nombre d'enquêtes statistiques portant sur le volontariat, en particulier au cours de la dernière décennie. Deuxièmement, en prenant appui sur les données des différentes enquêtes internationales et nationales existantes, nous ferons état de l'ampleur, des secteurs et des activités que recouvre le volontariat, en nous concentrant d'abord sur le cas de la Belgique, puis en donnant un aperçu des tendances internationales à ce propos. Troisièmement, nous étudierons les éléments relatifs au profil socio-démographique des volontaires, en nous focalisant également en priorité sur le cas des volontaires en Belgique, puis en observant la situation au-delà de nos frontières, afin d'analyser si les volontaires belges présentent un profil particulier. Nous bouclerons ce deuxième chapitre en revenant sur ses principaux enseignements.

1. L'institutionnalisation du volontariat comme catégorie statistique

Cette première section vise à la fois à montrer comment, sous l'impulsion de l'ONU et de l'OIT, le volontariat a progressivement été institué comme une catégorie statistique, ainsi qu'à présenter les principales enquêtes ayant été réalisées sur le volontariat à l'échelle internationale et en Belgique, sur lesquelles nous nous appuierons dans la suite de ce chapitre.

1.1. L'institutionnalisation récente de la mesure du volontariat dans le monde sous l'égide de l'ONU et de l'OIT

Depuis le début du 21^{ème} siècle, l'intérêt croissant des organisations internationales pour le volontariat a conduit à une augmentation importante des études statistiques portant sur ce phénomène. À l'aube des années 2000, l'ONU a suggéré aux États d'accroître les recherches portant sur le volontariat – en particulier sur ses effets sur la société et sur son poids dans l'économie (AGNU, 2001d) –, notamment à l'occasion de l'Année internationale des Volontaires en 2001 (AGNU, 2002b). Dans son rapport sur « l'appui au volontariat » publié lors de cette Année internationale des Volontaires, le Secrétaire général des Nations Unies (M. Kofi Annan) insistait sur l'importance d'accroître les connaissances sur le volontariat et de mesurer sa contribution économique (AGNU, 2001b). Dans la foulée, en 2006, en collaboration avec le Centre universitaire pour les études sur la société civile de l'Université Johns Hopkins, l'ONU a publié un Manuel recommandant d'inclure le volontariat dans la comptabilité des institutions sans but lucratif (ISBL) (ONU, 2006).

Suite à la publication de ce Manuel par l'ONU, l'OIT s'est intéressée de plus en plus près à la question du volontariat. En 2011, comme nous l'avons évoqué au chapitre précédent, l'OIT a publié un *Manuel sur la mesure du travail bénévole* (en collaboration l'Université Johns Hopkins et le Programme des Volontaires des Nations Unies). Regrettant que cette « forme de travail significative » soit invisible dans la plupart des statistiques nationales, ce *Manuel* avait pour objectif « d'aider les pays à obtenir des données systématiques et comparables sur le travail bénévole au moyen de compléments réguliers aux enquêtes sur la main d'œuvre ou sur les ménages » (OIT, 2011, p. iii). À cette fin, le *Manuel* proposait à la fois une définition du travail bénévole¹³⁶, des recommandations méthodologiques, des variables cibles et des outils pour l'analyse des données. Ces recommandations ont ensuite été précisées en 2013 via la 19^{ème}

¹³⁶ Cf. *supra*.

Conférence internationale des statisticien·nes du travail (OIT, 2013a), qui a formellement inclus le travail bénévole dans la définition du travail, arguant qu'il s'agit d'une « activité effectuée (...) afin de produire des biens ou fournir des services destinés à la consommation » (OIT, 2013b, p. 54). Le travail bénévole y est défini comme « le travail non obligatoire et non rémunéré réalisé pour des tiers » (OIT, 2013b, p. 55) et comme devant être distingué des autres formes de travail que sont le travail de production pour la consommation personnelle, l'emploi, le travail en formation non rémunéré et d'autres activités productives (OIT, 2013b).

Depuis la publication de ce *Manuel* par l'OIT au début des années 2010, l'ONU publie tous les trois ans un rapport sur « l'état du volontariat dans le monde », via le Programme des Volontaires des Nations Unies. En complément au rapport de 2018 (ONU, 2018a), une étude a été consacrée spécifiquement à l'ampleur du volontariat à l'échelle globale (ONU, 2018b). Bien qu'une approche globale de quantification du volontariat doit nous inviter à la plus grande prudence, le rapport de cette étude fournit toutefois une série de données intéressantes¹³⁷. Ce rapport expose d'ailleurs certaines difficultés relatives à la mesure du volontariat qu'il nous semble intéressant de relever, car elles témoignent du processus d'institutionnalisation du volontariat comme une catégorie statistique.

Selon le rapport de cette étude (ONU, 2018b), la première difficulté relative à la mesure du volontariat à l'échelle internationale, à laquelle le Manuel de l'OIT (2011) a voulu apporter une première réponse, renvoie à la définition du phénomène. En effet, pour reprendre la formule chère à A. Desrosières (2008), « quantifier, c'est convenir puis mesurer ». En ce sens, ce rapport de l'ONU (2018b) est introduit d'emblée en soulignant les ambiguïtés du volontariat – qui présente à la fois les traits d'un travail gratuit mais aussi ceux d'une activité sociale et civique –, ce qui aurait contribué à ce que le volontariat soit largement resté dans l'ombre des statistiques internationales portant soit sur le travail et l'activité économique, soit sur les comportements sociaux, car il s'agit d'une catégorie située à l'intersection de ces différents champs. Ainsi, non seulement les enquêtes nationales échoueraient souvent à définir le volontariat avec précision mais, en plus, les définitions retenues feraient souvent l'objet de controverses sur différents critères (ONU, 2018b). L'ONU (2018b) souligne toutefois que le *Manuel* de l'OIT (2011) a constitué une avancée importante vers l'adoption d'une définition commune et d'une méthode standardisée pour mesurer le volontariat, bien que ce cadre international ne soit pas encore systématiquement appliqué dans les enquêtes nationales.

¹³⁷ Nous reviendrons sur ces données dans les prochaines sections de ce chapitre.

Ensuite, dès lors que le volontariat ne fait *a priori* pas l'objet de transactions monétaires, l'ONU (2018b) rapporte qu'il est souvent mal comptabilisé, ce qui demande de recourir à des sondages de population qui comportent un certain nombre de difficultés et de biais potentiels. De plus, la mesure du volontariat ferait l'objet d'une « résistance active » (ONU, 2018b, p. 8), notamment de la part de certain·es volontaires qui percevraient leur activité volontaire comme un « devoir moral » au service de la vie communautaire, et non comme un comportement devant être quantifié. De ce point de vue, la mesure du volontariat en vue contribuerait à le « marchandiser » en le privant de son essence humaniste d'activité altruiste et solidaire (ONU, 2018b, p. 8).

Toutefois, au-delà de ces difficultés, l'ONU (2018b) souligne un développement considérable de la mesure du volontariat dans le monde depuis le début des années 2000. Selon l'ONU, cette croissance des chiffres relatifs au volontariat est telle que, en 2018, il a été possible d'obtenir des données sur le volontariat réalisé au sein d'organisations et sur le volontariat direct entre citoyen·nes (c'est-à-dire sans l'intermédiaire d'une organisation) pour des pays couvrant respectivement 72% de la population mondiale (pour le volontariat organisé) et 62% de la population mondiale (pour le volontariat direct). Par extrapolation, ces données auraient ensuite permis d'estimer l'étendue du volontariat dans les pays ne disposant pas de données solides en la matière.

Il y aurait quatre raisons principales à cet essor récent des statistiques relatives au volontariat (ONU, 2018b). Premièrement, le *Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project*, initié dès la fin des années 1990, qui constitue la plus large tentative de collecte de données systématiques et comparatives sur la main d'œuvre dans le secteur non marchand à l'échelle mondiale.¹³⁸ Deuxièmement, comme nous l'avons déjà évoqué, le *Manuel* de l'OIT publié en 2011 et la 19^{ème} conférence internationale des statisticien·nes du travail en 2013 ont conduit à la construction d'un cadre commun sur les plans terminologique et méthodologique, afin de réaliser des mesures comparatives du volontariat. Troisièmement, les enquêtes sur l'emploi du temps, réalisées dans de nombreux pays, permettent désormais de collecter des données sur le temps consacré aux activités volontaires, bien que ces données présentent de nombreuses lacunes – telles que des périodes de référence propres, la confusion entre le volontariat et d'autres activités proches, le manque d'informations sur les secteurs et les types d'activités que

¹³⁸ Ce projet de recherche, mené dans 44 pays dans le monde, a permis de collecter des données portant notamment sur la durée et les secteurs d'activité du volontariat. Toutefois, ces données sont aujourd'hui assez datées car elles ont été collectées pour la plupart de la fin des années 1990 au début des années 2000.

recouvre le volontariat, etc. Enfin, une revue systématique et comparative des autres sources de données sur le volontariat révèle cinq sources de données comparatives au niveau international¹³⁹ et 22 rapports nationaux relativement récents sur le volontariat (dont 15 concernent des enquêtes qui se sont appuyées sur les méthodes de l'OIT ou du Manuel de l'ONU sur les institutions à but non lucratif) (ONU, 2018b).¹⁴⁰

Selon les chiffres les plus récents publiés par l'OIT (2022), 63 pays ont mesuré le travail volontaire en utilisant des modules complémentaires aux enquêtes sur les ménages entre 2010 et 2021 (conformément aux recommandations de l'OIT). Depuis 2013, suite aux orientations précisées par la 19^{ème} Conférence internationale des statisticien·nes du travail, ces modules complémentaires sont devenus les instruments de mesure principaux du volontariat et sont utilisés de façon croissante (OIT, 2018b). Néanmoins, les formes d'implémentation sont souvent différentes selon les pays (nombre de questions, approches mobilisées, périodes de référence considérées, etc.), ce qui entrave la comparabilité des données (OIT, 2018b).

Notons également que, depuis 2018, le volontariat a été intégré dans la Classification internationale des statuts au travail¹⁴¹, qui est un cadre d'organisation des statistiques du travail comprenant vingt catégories classées selon l'autorité qui peut s'exercer sur le·la travailleur·se et le risque économique auquel il·elle est confronté·e (OIT, 2018a). Les volontaires réalisant leur activité au sein d'organisations y ont été considéré·es parmi les travailleur·ses dépendant·es, tandis que celles et ceux exerçant du volontariat direct (sans l'intermédiaire d'une organisation) y ont été intégré·es parmi les travailleur·ses indépendant·es. Plus précisément, ces deux formes de volontariat sont définies comme suit :

« Les volontaires en organisation sont des travailleurs qui exercent des activités non obligatoires et non rémunérées pour produire des biens ou fournir des services à d'autres personnes, par l'intermédiaire ou pour le compte de tout type d'organisation (marchandes ou non-marchandes) ou de groupe communautaire. Sont exclus de ce

¹³⁹ Ces sources de données comparatives sont le *World Values Survey*, le *Gallup Worldview Survey*, le *CIVICUS Civil Society Index*, le *European Quality of Life Survey* et l'Eurobaromètre. Toutefois, ces études ne répondent pas aux normes de base identifiées par l'OIT pour mesurer le volontariat, notamment en matière de définition, d'échantillon, de temps consacré aux activités volontaires ou encore de types d'activités concernés (ONU, 2018b, pp. 6-18).

¹⁴⁰ Au-delà du recensement de toutes ces enquêtes, l'ONU ne fournit toutefois pas d'analyse comparée des données produites par celles-ci.

¹⁴¹ La Classification internationale des statuts au travail a été publiée en 2018 afin de compléter la Classification internationale des statuts dans l'emploi de 1993, dont le besoin de révision faisait consensus depuis la 19^{ème} Conférence internationale des statisticien·nes du travail en 2013.

groupe : les stagiaires non rémunérés ; les travailleurs exerçant des activités obligatoires non rémunérées ; les volontaires directs. » (OIT, 2018b, p. 13)¹⁴²

« Les volontaires directs sont des travailleurs qui, pour leur propre compte ou en partenariat avec d'autres, et indépendamment de toute organisation ou groupe communautaire, exercent une activité non rémunérée et non obligatoire pour produire des biens ou fournir des services à d'autres ménages. Sont exclus de ce groupe les travailleurs qui produisent des biens ou des services destinés à la consommation des membres de leur propre ménage ou famille. » (OIT, 2018b, p. 13)¹⁴³

Enfin, notons également que, en vue d'améliorer la mesure du travail volontaire à l'échelle mondiale, le Programme des Volontaires des Nations Unies et l'OIT ont créé un partenariat en 2017. Dans son rapport trisannuel le plus récent, publié en 2022, l'ONU souligne que, suite à la création de ce partenariat, qui a conduit dès 2018 à de nouvelles recommandations concernant les outils et les orientations à prendre pour mesurer le volontariat, « au moins 25 pays ont effectué de nouvelles mesures statistiques du volontariat. » (ONU, 2022, p. 32). Ce partenariat a donné lieu à la publication d'un nouveau guide pour la mesure du travail bénévole en 2021, qui propose des outils et des orientations plus précises aux États, afin de mettre en œuvre un module spécifique au travail bénévole en complément aux enquêtes nationales sur la main d'œuvre (OIT, 2021). L'OIT a également récemment rendu accessible un nouvel indicateur sur le volontariat dans sa base de données en ligne ILOSTAT, qui fournit des statistiques nationales sur le volontariat.¹⁴⁴

1.2. L'Année européenne du volontariat comme levier à la réalisation d'études quantitatives à l'échelle de l'UE

À l'échelle européenne, l'intérêt croissant des institutions de l'UE pour le volontariat au cours de la dernière décennie – en particulier suite à l'Année européenne du volontariat en 2011¹⁴⁵ – a contribué à la production de plusieurs études quantitatives. Quatre sources de données importantes peuvent être identifiées.

¹⁴² Cette citation est traduite du texte original en anglais. On remarquera que cette définition est très proche du volontariat tel qu'il est défini par la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires (cf. *supra*), si ce n'est que les organisations marchandes sont ici incluses (qui sont exclues de la loi belge).

¹⁴³ Cette citation est traduite du texte original en anglais.

¹⁴⁴ Cette base de données est accessible à l'adresse suivante : <https://ilostat.ilo.org/topics/volunteer-work/> [Page consultée le 30 octobre 2023]

¹⁴⁵ Cf. *supra*.

En 2010, constatant l'absence d'une approche systématique et structurée de mesure du volontariat dans les pays de l'UE, la Commission européenne (Direction Générale de la culture et de l'éducation) a commandité une étude sur l'état du volontariat au sein de l'UE. Le principal objectif de cette étude, réalisée par le bureau de conseil GHK (2010), était de compiler toutes les données chiffrées disponibles sur le volontariat, en vue de l'Année européenne du volontariat. Cette étude fournit un premier recensement des données existantes sur le volontariat au début des années 2010. Mais, faute d'une définition et d'une approche méthodologique communes au sein des pays de l'UE, elle s'appuie sur une série d'enquêtes nationales hétérogènes. Les données issues de ces différentes enquêtes nationales ne peuvent donc pas faire l'objet de comparaisons. Face à cet écueil, l'initiative de l'OIT pour le développement d'un cadre méthodologique commun était saluée dans le rapport final de cette étude européenne (GHK, 2010), afin que puissent être générées des données internationales à la fois régulières, fiables et comparables dans les pays membres de l'UE. Il était également recommandé qu'Eurostat puisse soutenir la récolte de données sur le volontariat.

Suite à cette étude, durant l'Année européenne du volontariat, à la demande du Parlement européen (Direction Générale de la communication), un Eurobaromètre spécial sur le thème du volontariat et de la solidarité intergénérationnelle a été mené auprès de 27.000 citoyen·nes européen·nes âgé·es de plus de 15 ans (Special Eurobarometer 75.2, 2011). Bien que cette enquête fournisse une première source de données comparables à l'échelle de l'UE, le volontariat réalisé au sein d'organisations et le volontariat direct entre citoyen·nes n'y sont pas distingués, ce qui rend non seulement les résultats particulièrement sensibles à l'interprétation des répondant·es sur ce qu'ils·elles considèrent ou non comme du volontariat, mais rend également cette enquête moins pertinente dans le cadre de notre recherche, qui porte exclusivement sur les formes de volontariat réalisées au sein d'organisations (conformément au statut légal du volontariat en Belgique).

En 2014, dans le cadre de la stratégie européenne en faveur de la jeunesse, un Eurobaromètre spécial a été mené à la demande de la Commission européenne, afin de mesurer la participation sociétale des jeunes citoyen·nes européen·nes (de 15 à 30 ans), avec une attention spécifique portée sur les activités de volontariat (Flash Eurobarometer 408, 2015). Au contraire de l'Eurobaromètre précédent qui portait sur le volontariat et la solidarité intergénérationnelle, cette enquête fournit des données spécifiquement sur les activités volontaires réalisées au sein d'organisations, mais elle ne cible que les jeunes.

Enfin, en 2015, Eurostat a ajouté un module *ad hoc* sur la participation sociale et culturelle à l'Enquête sur les revenus et les conditions de vie (SILC, 2015a)¹⁴⁶. Ce module a été diffusé dans les 28 États membres de l'UE, auprès des citoyen·nes âgé·es de 16 ans et plus. Il comptait deux questions portant spécifiquement sur le volontariat.¹⁴⁷ Il était demandé aux répondant·es si, au cours de l'année écoulée, ils·elles s'étaient engagé·es dans des activités volontaires « formelles » d'une part et/ou « informelles » d'autre part. Dans les prochaines sections de ce deuxième chapitre, nous nous focaliserons uniquement sur les données portant sur le volontariat « formel », étant donné que c'est à ce type de volontariat, organisé et encadré par le droit belge, que nous avons consacré notre recherche doctorale. Dans le cadre du module *ad hoc* dont il est question ici, le volontariat « formel » était défini comme suit :

« Tout travail non obligatoire non rémunéré pour ou par le biais d'une organisation, d'un groupe formel ou d'un club. Il comprend également le travail non rémunéré pour des organisations caritatives ou religieuses. La participation à des réunions liées à ces activités est incluse. Le travail non obligatoire non rémunéré doit être compris comme un travail bénévole effectué pour aider d'autres personnes, l'environnement, les animaux, la communauté au sens large, etc. Le stage non rémunéré dans une entreprise lucrative est exclu. » (SILC, 2015b, p. 7)

Par rapport aux deux Eurobaromètres précédents, cette enquête présente non seulement l'intérêt de distinguer le volontariat organisé et le volontariat informel entre citoyen·nes, mais aussi d'intégrer toutes les catégories d'âge.

Depuis 2015, les modules complémentaires de l'Enquête sur les revenus et les conditions de vie (SILC) n'ont pas concerné la participation sociale et, par conséquent, les activités volontaires. À notre connaissance, il n'y a pas d'actualisation planifiée et aucune autre enquête d'une telle ampleur adressant directement la question du volontariat n'a été menée depuis lors à l'échelle européenne. Par conséquent, dans les prochaines sections, nous présenterons en priorité les données issues de cette enquête de 2015. Nous exposerons cependant les données

¹⁴⁶ Avant 2021, un module *ad hoc* à l'Enquête sur les revenus et les conditions de vie (SILC) était proposé sur une base annuelle et ciblait différentes thématiques afin de compléter les données collectées par des dimensions peu explorées de l'inclusion sociale (Eurostat, 2023). Depuis 2021, ces modules *ad hoc* ne sont plus proposés nécessairement chaque année, mais l'enquête SILC est systématiquement complétée par d'autres modules répétés tous les 3 ou 6 ans (Eurostat, 2023).

¹⁴⁷ Notons qu'un module *ad hoc* à l'Enquête sur les revenus et les conditions de vie avait déjà été réalisé en 2006 à propos de la participation sociale des européen·nes. Toutefois, les questions portant sur le volontariat n'étaient pas formulées de la même façon que celles de 2015, ce qui rend impossible la comparaison des données afin d'identifier d'éventuelles dynamiques d'évolution.

issues des autres enquêtes mentionnées pour les informations non collectées via cette enquête de 2015.

Pour conclure, notons que, en 2022, le Comité économique et social européen (CESE) a soumis un avis dans lequel il invite la Commission européenne à prendre de nouvelles mesures visant à soutenir la collecte de données détaillées sur le volontariat et le bénévolat dans les États membres de l'UE, en s'appuyant sur les recommandations de l'OIT et en établissant des règles précises et communes. Le CESE (2022b) rappelle que la récolte de données fiables – portant à la fois sur l'ampleur et la valeur du volontariat, ainsi que sur le profil socio-démographique des volontaires – sont essentielles pour mener des politiques efficaces en matière de volontariat. Enfin, le CESE (2022b) regrette également que, à l'exception des sources de données que nous avons mentionnées dans cette section, aucune autre enquête n'ait été réalisée à l'échelle de l'UE depuis 2015.

1.3. La mesure du volontariat en Belgique

Jusqu'à la publication du Manuel de l'OIT en 2011, le volontariat n'avait jamais été mesuré de façon précise en Belgique (De Keyser, 2015). Comme le montrent A. Dujardin et d'autres chercheur·ses (2007) à partir d'une revue des enquêtes quantitatives portant sur le volontariat en Belgique de 1995 à 2007, la diversité à la fois des définitions – qui plus est souvent non explicitées –, des approches disciplinaires – principalement économique et sociologique – et des méthodes mobilisées pour la réalisation de ces enquêtes – en matière de population de référence, d'unités statistiques, de variables considérées, etc. – ne permettaient pas que les enquêtes réalisées constituent des sources d'informations solides et complètes.

Fin 2014, partant des recommandations du Manuel de l'OIT (2011) et de cette revue critique des enquêtes quantitatives réalisées en Belgique (Dujardin, 2007), une première enquête à grande échelle a été réalisée sur le volontariat en Belgique. Sous l'impulsion de la Fondation Roi Baudouin, le Service Public Fédéral de l'Économie a inclus un module complémentaire sur le volontariat dans l'enquête sur les forces de travail (EFT) réalisée fin 2014 auprès d'un panel représentatif de près de 10.000 citoyen·nes belges de plus de 15 ans. Cette enquête a fourni les premières données robustes et généralisables sur le volontariat dans notre pays (De Keyser, 2015).

Cette enquête a ensuite été répétée en 2019, dont les résultats ont été publiés fin 2020 (Hustinx & Dudal, 2020). Toutefois, les résultats de 2014 et de 2019 ne sont pas comparables en raison

de plusieurs modifications méthodologiques substantielles de l'EFT et du module sur le volontariat. L'enquête de 2019, basée sur un échantillon de près de 14.000 personnes, est particulièrement pertinente pour notre recherche : elle fournit des données détaillées et extrapolables à l'ensemble de la population belge à la fois sur l'ampleur, les secteurs et les fonctions concernés par le volontariat, mais aussi sur le profil sociodémographique des volontaires. De plus, elle s'appuie sur la définition du volontariat au sens de la loi relative aux droits des volontaires. Plus précisément, il était précisé aux répondant·es que les questions portaient sur les activités volontaires définies comme suit :

« Travail bénévole et non obligatoire, à savoir le temps que vous avez consacré volontairement et sans rémunération à des activités par l'entremise d'une association ou d'une organisation, ou directement¹⁴⁸ pour d'autres personnes extérieures à votre ménage et à votre cadre familial élargi. Vous avez pu recevoir un défraiement pour ces activités. Les activités pour lesquelles vous avez été payé durant votre temps libre sont exclues. » (Hustinx & Dudal, 2020, p. 39).

Dans les deux sections qui suivent, nous nous appuyons principalement sur les données de cette enquête réalisée en 2019, qui constitue la source statistique la plus solide et la plus récente sur le volontariat en Belgique.

2. L'ampleur, les secteurs et les fonctions du volontariat

Dans cette deuxième section, nous nous intéresserons à l'ampleur du volontariat, ainsi qu'aux secteurs et aux activités que recouvre cette catégorie d'action publique. Étant donné que notre recherche porte sur la Belgique, nous nous focaliserons en premier lieu sur la situation à l'échelle nationale, avant d'avancer quelques chiffres sur le volontariat à l'échelle internationale, qui permettront de contextualiser le cas belge.

¹⁴⁸ Seules certaines questions du module complémentaire de l'EFT portaient explicitement sur le volontariat direct entre citoyen·nes, c'est-à-dire les activités réalisées en dehors d'un cadre organisé. Mais, dans les prochaines sections, nous nous focaliserons uniquement sur les données portant sur les activités réalisées via des organisations, qui correspondent au cadre légal du volontariat.

2.1. L'état du volontariat en Belgique¹⁴⁹

Concernant l'ampleur du volontariat, l'enquête de 2019 susmentionnée montre que le volontariat (tel que défini par le droit belge) est loin d'être un phénomène marginal. En effet, un peu plus de 735.000 personnes, soit 7.8% de la population belge âgée de 15 ans et plus, ont exercé du volontariat durant les quatre semaines qui ont précédé l'enquête. Le taux de volontariat – c'est-à-dire la part de la population ayant effectué du volontariat au cours du mois précédant l'enquête – est légèrement plus élevé en Flandre (8.8%) qu'en Wallonie (6.6%) et à Bruxelles (6.4%). Au-delà du nombre total de personnes exerçant du volontariat à des fréquences diverses, il importe d'identifier le volume et le temps de travail que ces activités représentent. En moyenne, les personnes qui se sont engagées en tant que volontaires ont presté 16.7 heures au cours du mois précédant l'enquête, ce qui correspond à environ 200 heures au cours d'une année. Cette moyenne globale masque toutefois une large diversité de pratiques selon les personnes, dont le nombre d'heures de volontariat varie de quelques heures à plusieurs centaines d'heures par an (la médiane en Belgique est de 208 heures).¹⁵⁰ En additionnant toutes les heures de volontariat prestées et en extrapolant cette somme à la population belge, ce sont 143 millions d'heures de volontariat qui sont prestées sur l'année, soit environ 92.000 équivalents temps plein (ETP). Ainsi, en 2019, le travail volontaire représentait 2.4% du travail rémunéré.¹⁵¹

Concernant la répartition sectorielle des activités volontaires, près de 85% de ces activités sont exercées au sein du secteur associatif, contre un peu moins de 10% dans le secteur public.¹⁵² Plus précisément, le graphique exposé ci-après montre la répartition des activités volontaires selon les secteurs d'activité. Les secteurs qui couvrent le plus d'activités volontaires sont, par ordre décroissant : la culture et la nature (23%), le sport (18%), l'aide sociale (13%), l'enseignement, la formation et la recherche (12%), la défense des droits et des intérêts (11%), la jeunesse (11%), la religion (6%) et, enfin, la santé (4%).

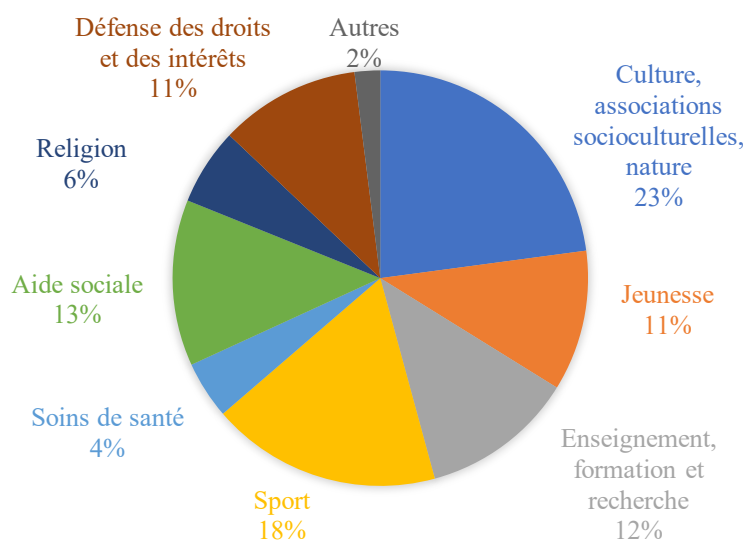
¹⁴⁹ Sauf mention contraire, les données reprises dans cette section sont issues de l'enquête de 2019 (module complémentaire à l'EFT) mentionnée ci-avant (Hustinx & Dudal, 2020).

¹⁵⁰ À propos de la fréquence des activités volontaires, un peu plus du tiers des personnes qui déclarent avoir réalisé du volontariat ne sont actives que ponctuellement au cours de l'année. Une proportion comparable de volontaires sont actif·ve·s une ou plusieurs fois par mois. Les personnes qui exercent une activité volontaire de façon hebdomadaire, voire quotidienne, représentent un peu moins d'un tiers de l'ensemble des volontaires en Belgique.

¹⁵¹ À titre de comparaison, ce volume de travail est trois fois plus important que le volume de travail accompli dans le secteur agricole et représente un niveau relativement proche du volume de travail accompli dans le secteur financier, dans le secteur de l'information et de la communication ou encore dans le secteur de la culture et des loisirs (Hustinx & Dudal, 2020, p. 12).

¹⁵² Les autres activités volontaires sont exercées dans le cadre d'« initiatives citoyennes » (5%) ou au sein d'« entreprises sociales » (1%) (Hustinx & Dudal, 2020, p. 15).

Graphique 1 : Répartition des activités volontaires selon les secteurs d'activité (Belgique, 2019)¹⁵³



Au contraire de l'enquête de 2019, l'enquête menée en 2014 fournissait des données intéressantes concernant le rapport entre le travail volontaire et le travail salarié en matière de temps de travail, selon les secteurs d'activités (De Keyser, 2015). Il nous semble intéressant de revenir sur certaines de ces données, qui montrent que la situation est extrêmement variable selon les secteurs. Le *ratio* volontariat/salariat est particulièrement élevé dans le secteur du sport, où près de sept fois plus d'heures sont prestées par des volontaires, par rapport aux heures prestées par des salarié·es. Le nombre d'heures de volontariat est également nettement supérieur au nombre d'heures salariées dans le secteur de la culture (*ratio* volontariat/salariat de 1.7) et dans le secteur de l'enseignement, la formation et la recherche (*ratio* volontariat/salariat de 1.4). Par contraste, au sein du secteur des services sociaux, les heures de volontariat représentent moins d'un cinquième des heures salariées et, dans le secteur des soins de santé, ce sont seulement 2% des heures qui sont prestées par des volontaires.

Troisièmement, quant aux types d'activités exercées par les volontaires, si l'on suit la Classification Internationale des Types de Professions (CITP) recommandée par l'OIT (2011), les fonctions « techniques intermédiaires », « dirigeantes » et de « services aux particuliers et de vente » sont les plus représentées parmi les activités volontaires (respectivement 29%, 21% et 16%).

En conclusion, le volontariat représente un volume de travail considérable dans notre pays, qui est déployé dans des secteurs qui assurent des services sociétaux essentiels, en particulier pour

¹⁵³ Ce graphique a été construit à partir des données exposées dans le rapport de l'enquête de 2019 (Hustinx & Dudal, 2020, p. 16).

le maintien et le soin des corps, pour l'intégration sociale, pour la vie culturelle, spirituelle, intellectuelle et démocratique, ou encore pour le soin à la terre. Force est de constater que la plupart des domaines d'activité concernés par le travail volontaire se rejoignent autour d'une définition élargie du *care*, entendu comme un ensemble d'activités « qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre 'monde', de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous éléments que nous cherchons à relier à un réseau complexe, en soutien à la vie. » (Tronto, dans Méda, 2022, p. 10).

2.2. Le volontariat à l'échelle de l'UE

Selon les résultats de l'enquête européenne de 2015 (SILC) évoquée dans la première section, à l'échelle des 28 États membres de l'UE¹⁵⁴, le taux de volontariat moyen est estimé à 19% de la population.¹⁵⁵ D'après les données de cette enquête européenne, la Belgique est le pays dont le taux de volontariat est le plus proche de la moyenne européenne (20%).¹⁵⁶ Pourtant, la moyenne européenne occulte une grande diversité de pratiques selon les pays. Tandis que les taux de volontariat sont très élevés dans les pays du Nord de l'UE en particulier – les taux de volontariat sont de plus de 30% en Norvège, en Suède, en Finlande, en Islande, au Danemark et aux Pays-Bas¹⁵⁷ –, ils sont très faibles dans les pays de l'Est de l'UE, où le mouvement associatif est historiquement moins structuré – les taux de volontariat sont nettement inférieurs à 10% en Roumanie, en Serbie, en Bulgarie, en Hongrie ou encore en Lettonie.¹⁵⁸

Contrairement à l'EFT réalisée en Belgique en 2019, cette enquête européenne de 2015 ne fournit malheureusement pas de données sur le volume de travail, les secteurs d'activité et les fonctions que recouvre le volontariat. L'étude européenne de 2010 (GHK) ainsi que les

¹⁵⁴ L'enquête a été réalisée avant le *Brexit* ; les données concernant le Royaume-Uni sont donc ici incluses.

¹⁵⁵ Pour rappel, les données présentées ici font référence uniquement au volontariat « formel » (c'est-à-dire les activités volontaires réalisées au sein d'organisations, telles que définies plus haut).

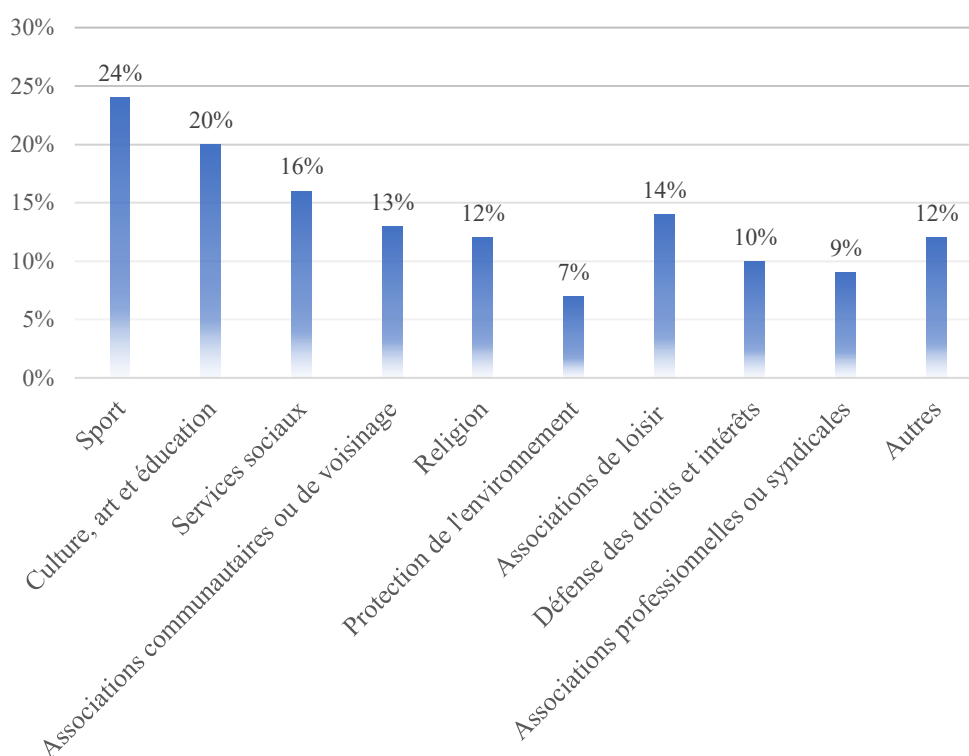
¹⁵⁶ Concernant la Belgique, les taux de cette enquête sont systématiquement plus élevés que les taux nationaux obtenus via l'EFT de 2019 (exposés ci-avant). La différence peut notamment s'expliquer par la période de référence de l'enquête SILC (12 mois), qui est nettement plus élevée que la période de référence de l'EFT (4 semaines). De plus, la définition du volontariat retenue pour cette enquête européenne, bien qu'elle considère uniquement les formes de volontariat organisées, est plus englobante que la définition du volontariat au sens de l'EFT, qui s'appuie sur la définition légale belge (cf. *supra*). Dans cette section, par souci de comparabilité, afin de situer le cas de la Belgique dans le contexte européen, il nous faut donc considérer les taux de cette enquête européenne pour la Belgique et non les chiffres de l'EFT de 2019.

¹⁵⁷ Les taux de volontariat sont également supérieurs à 30% en Suisse et au Luxembourg.

¹⁵⁸ Cette tendance est soutenue par les autres études européennes, notamment l'étude de GHK (réalisée en 2010 à partir d'une compilation d'enquêtes nationales) qui présentait également des taux de volontariat élevés dans les pays du Nord de l'Europe et généralement bas dans les pays de l'Est de l'Europe (GHK, 2010).

Eurobaromètres de 2011 et de 2014 évoqués ci-avant fournissent quelques éléments complémentaires quant aux secteurs d'activités concernés par le volontariat dans les pays de l'UE. Selon l'étude de 2010 (GHK), le sport est le secteur qui capte le plus grand nombre de volontaires au sein de plus de la moitié des pays de l'UE. Les autres principaux secteurs concernés par le volontariat sont l'action sociale et le soin, la religion, la culture, les loisirs et les activités récréatives, l'éducation, la formation et la recherche. L'Eurobaromètre portant sur les jeunes volontaires européen·nes (Flash Eurobarometer 408, 2015) indique qu'ils·elles sont actif·ves principalement dans deux domaines : le sport d'une part et la charité, l'aide humanitaire et l'aide au développement d'autre part. Enfin, l'Eurobaromètre de 2011 (Special Eurobarometer 75.2, 2011) fournit des résultats plus précis sur l'ensemble des classes d'âges. Ces chiffres, qui sont présentés dans le graphique ci-dessous, sont des moyennes qui occultent toutefois des différences importantes selon les pays. De plus, pour rappel, cet Eurobaromètre ne distinguait pas le volontariat structuré au sein d'organisations et le volontariat direct entre citoyen·nes.

Graphique 2 : Domaines d'activité des volontaires dans l'UE (2011)¹⁵⁹



¹⁵⁹ Ce graphique a été construit à partir des données exposées dans le rapport de l'Eurobaromètre de 2011 (Special Eurobarometer 75.2, 2011, p. 9). Le total est supérieur à 100% car il s'agit de tous les secteurs dans lesquels les volontaires déclarent réaliser leurs activités. Or les volontaires peuvent s'engager dans différents domaines.

En conclusion, le volontariat est un phénomène fortement répandu au sein des États membres de l'UE, avec toutefois des différences importantes entre les États. La Belgique peut être considérée comme un cas moyen en matière de taux de volontariat : en effet, la part de la population belge qui a exercé du volontariat au moins une fois au cours de l'année écoulée est très proche du taux moyen global à l'échelle de l'UE. Quant aux secteurs d'activité dans lesquels les volontaires sont déployés à l'échelle des États membres l'UE, ils sont également assez similaires aux secteurs dans lesquels les volontaires belges sont actifs¹⁶⁰.

2.3. Le volontariat à l'échelle globale

Selon le rapport trisannuel de l'ONU le plus récent (2022), à l'échelle mondiale, « le taux de volontariat mensuel, c'est-à-dire la part de la population en âge de travailler (15 ans et plus) qui travaille volontairement chaque mois, s'élève à près de 15%, soit 862 millions de personnes. » (p. 30).¹⁶¹ De manière générale, à l'échelle globale, le volontariat informel (soit les initiatives personnelles non structurées par des organisations)¹⁶² est nettement plus fréquent que le volontariat formel (soit le volontariat réalisé au sein d'une organisation), qui concernent respectivement 14.3% et 6.5% de la population mondiale (ONU, 2022, p. 38).

En matière de volume de travail total, selon l'ONU (2018b)¹⁶³, le volontariat est estimé à 109 millions d'ETP dans le monde, en prenant en compte à la fois les activités réalisées via des organisations (30% de l'effectif total) et les activités directes entre citoyen·nes (70% de l'effectif total). À titre de comparaison, ce volume de travail correspond à plus de deux tiers de l'emploi total aux États-Unis (qui s'élève à 149 millions d'ETP) et, si le volume total de travail volontaire à l'échelle mondiale constituait une main d'œuvre nationale, il s'agirait de la cinquième main d'œuvre nationale la plus importante au niveau mondial. Pour prendre un autre point de comparaison, le volume total de travail volontaire estimé à l'échelle mondiale est proche du volume de travail mondial dans le secteur de la construction et, si l'on considère

¹⁶⁰ Cf. *supra*.

¹⁶¹ Le volontariat réalisé au sein d'organisations et le volontariat direct entre personnes sont ici cumulés. Une grande prudence s'impose par rapport à ces chiffres globalisés. Nous ne les reprenons ici qu'à titre indicatif.

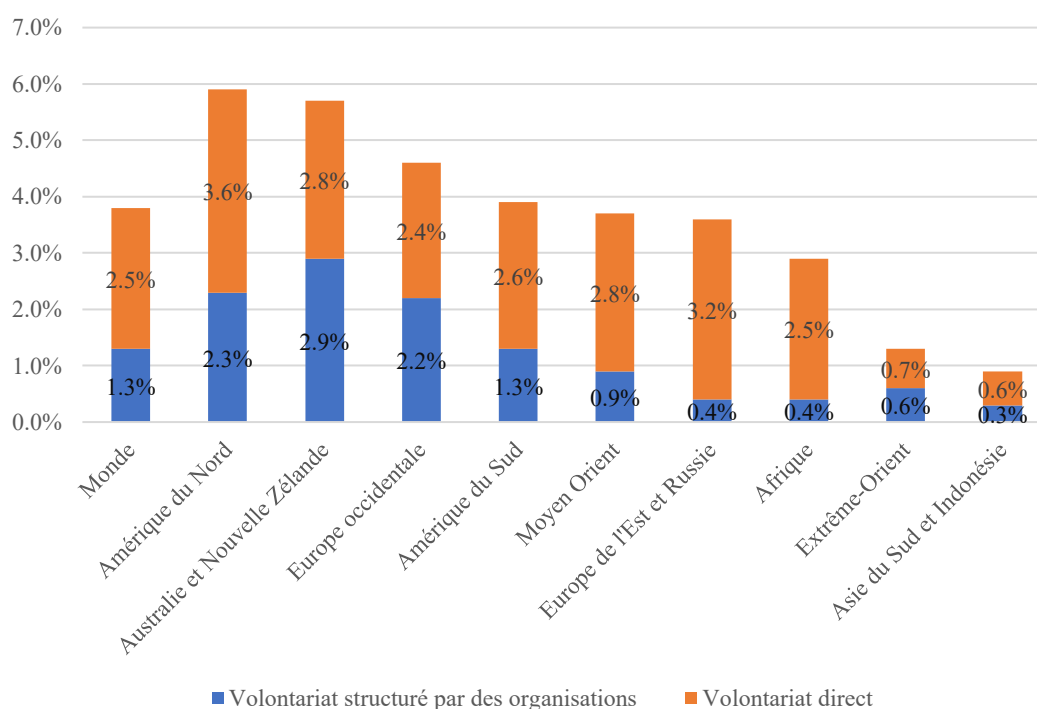
¹⁶² Une prudence redoublée s'impose par rapport à cette catégorie statistique, dont les contours sont particulièrement flous et qui peut finalement englober quasiment tout acte de générosité entre des personnes en dehors de la sphère familiale.

¹⁶³ Il importe de préciser que les données présentées par l'ONU dans son rapport de 2018 étaient issues d'enquêtes sur les budgets-temps, qui couvrent une période de référence de 24 heures. Par conséquent, ces enquêtes rendent essentiellement compte d'activités de volontariat très fréquentes et régulières. Par contre, les données du rapport de 2022 (exposées dans le paragraphe précédent) sont issues principalement d'enquêtes couvrant des périodes de 12 mois, ce qui permet de saisir les activités de volontariat plus occasionnelles.

uniquement les pays de l'OCDE, le travail volontaire (39 millions d'ETP) représente plus de la moitié du volume de travail du secteur industriel (66 millions d'ETP).

Le graphique exposé ci-après montre que la part du travail volontaire par rapport à la population des différentes régions du monde est plus élevée en Amérique du Nord (près de 6%), en Océanie (près de 6%) et en Europe Occidentale (près de 5%) qu'en Afrique (environ 3%) et en Asie (environ 1%). De plus, ce graphique met également en évidence que la part de volontariat direct entre citoyen·nes est systématiquement plus élevée que la part de volontariat structuré par des organisations, dans des proportions variables selon les régions du monde. En effet, ce différentiel est nettement plus marqué en Afrique, en Europe de l'Est et au Moyen-Orient qu'en Amérique du Nord, en Europe occidentale et en Océanie, où le volontariat organisé est relativement plus important. Le volume du travail volontaire réalisé au sein d'organisations prend donc une part relative plus importante dans les sociétés occidentales par rapport aux autres régions du monde, dans lesquelles ces activités sont relativement peu nombreuses par rapport aux formes de solidarité spontanée et directe entre les personnes. Cette différence s'explique sans doute par le niveau de structuration du secteur associatif.

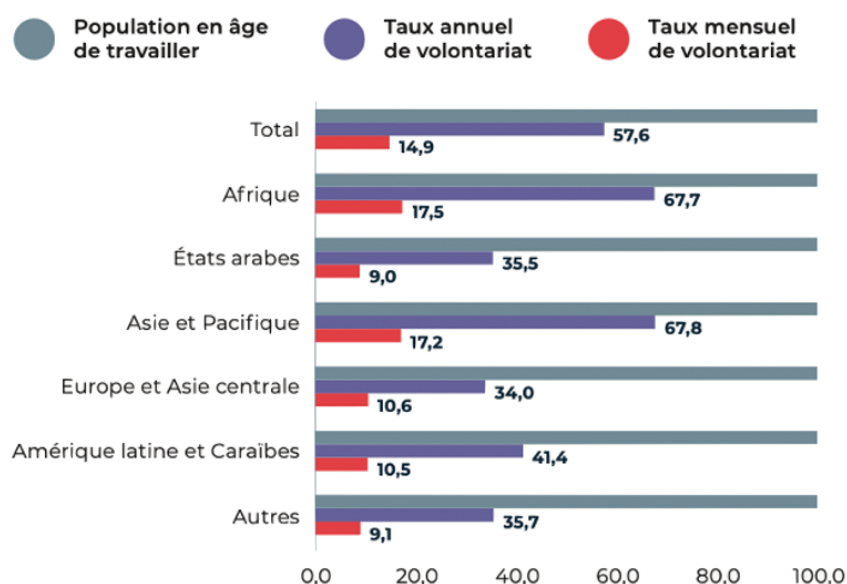
Graphique 3 : Volume du travail volontaire (ETP) en % de la population adulte par région du monde¹⁶⁴



¹⁶⁴ Ce graphique a été construit à partir des données exposées dans le rapport d'étude statistique de l'ONU (2018b, p. 26).

Lorsque l'on considère une période de référence mensuelle ou annuelle – et non de 24 heures, comme les données analysées dans le rapport de l'ONU de 2018 et mobilisées pour construire le graphique ci-avant –, les taux de volontariat dans les différentes régions du monde sont nettement plus élevés, tel que le montre le rapport trisannuel de l'ONU le plus récent (2022).

Graphique 4 : Taux annuels et mensuels de volontariat (ONU, 2022, p. 38)¹⁶⁵



Faute de données comparables à l'échelle mondiale, les rapports de l'ONU les plus récents (2018b, 2022) ne fournissent pas d'information sur la répartition sectorielle et les fonctions que recouvre le volontariat au niveau global. L'ONU (2018b) recommande avec insistance d'étendre les sondages nationaux afin que soient produites des données à ce propos, qui seraient comparables entre les pays. En ce sens, l'ONU (2018b) suggère de mobiliser en priorité la méthodologie élaborée par l'OIT (2011), voire la méthodologie des enquêtes sur l'emploi du temps si la méthode prônée de l'OIT ne peut être mise en œuvre (en identifiant alors une catégorie spécifique pour le travail volontaire et en distinguant le volontariat organisé et le volontariat direct).

En conclusion, nous retiendrons principalement de ce troisième point portant sur la mesure du volontariat dans le monde l'importance du phénomène à l'échelle mondiale, ainsi que la fluctuation des taux du volontariat organisé selon les régions du monde, qui témoigne du fait que les formes du travail volontaire sont largement façonnées par les contextes culturels, politiques et institutionnels.

¹⁶⁵ Le volontariat réalisé au sein d'organisations et le volontariat direct entre personnes sont ici cumulés.

3. Le profil sociodémographique des volontaires

Dans cette troisième section, nous nous focaliserons sur le profil sociodémographique des personnes qui exercent des activités en tant que volontaires. Comme pour la section précédente, nous nous intéresserons en premier lieu à la situation des volontaires belges, avant d'avancer quelques chiffres sur les volontaires à l'échelle internationale. Les données internationales permettront d'identifier quelques tendances sociodémographiques concernant les volontaires à l'échelle mondiale et d'évaluer si, au regard de ces données, les volontaires belges présentent un profil sociodémographique spécifique.

3.1. Le profil des volontaires en Belgique

Les résultats de l'enquête de 2019 (Hustinx & Dudal, 2020) fournissent des informations intéressantes sur quatre dimensions du profil sociodémographique des volontaires en Belgique – le genre, l'âge, le niveau de formation et le statut socio-économique –, ainsi que sur l'éventuel effet de ces variables sur le volume de travail volontaire accompli, les secteurs d'activité et les fonctions exercées.¹⁶⁶

Premièrement, cette enquête révèle qu'il n'y a pas de différence significative des taux de volontariat selon le genre¹⁶⁷ (8% parmi les hommes et 7% parmi les femmes). Il n'y a pas non plus de différence significative entre les hommes et les femmes si l'on observe le nombre d'heures de volontariat prestées par personne. Quant aux secteurs d'activités, les hommes ont tendance à s'engager davantage dans le secteur du sport, tandis que les femmes participent davantage aux activités des secteurs de la santé et de la jeunesse, de l'enseignement et de la formation. Concernant les fonctions exercées, les fonctions dirigeantes sont nettement plus occupées par les hommes que par les femmes, tandis que les fonctions administratives, les fonctions de services et les professions dites élémentaires sont davantage exercées par des femmes.

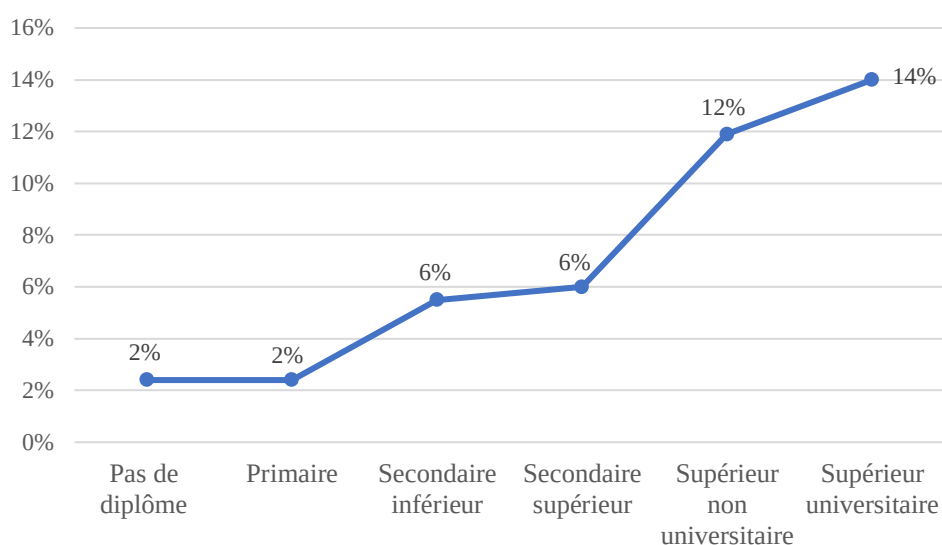
¹⁶⁶ Sauf mention contraire, l'ensemble des données reprises dans ce point 3.1. sont issues du rapport de l'enquête de 2019 (Hustinx & Dudal, 2020). Pour rappel, seules les activités de volontariat réalisées au sein d'organisations sont ici considérées (suivant la définition légale du volontariat en Belgique).

¹⁶⁷ Pour rappel, il faut entendre par « taux de volontariat » le rapport entre le nombre de personnes qui déclarent s'être engagées comme volontaires au cours des quatre semaines ayant précédé l'enquête et le nombre total de répondant·es. Dans le cas présent, il s'agit de la part de volontaires dans la catégorie de la population visée (ici par exemple parmi les hommes ou parmi les femmes).

Deuxièmement, il n'y a pas de différence significative concernant les taux de volontariat selon les tranches d'âge. Néanmoins, au regard du nombre d'heures de volontariat prestées par personne, les jeunes adultes (30-39 ans) sont celles et ceux qui consacrent en moyenne le moins de temps à leurs activités volontaires (148 heures par an en moyenne), ce qui est probablement lié à la part plus limitée de temps disponible pour le volontariat au sein de cette tranche d'âge (au vu des obligations professionnelles et familiales). Ce sont les plus jeunes (15-29 ans) et les plus âgées (60 ans et plus) qui dédient le plus de temps à leurs activités volontaires (respectivement 209 heures par an et 249 heures par an en moyenne). Quant à la répartition sectorielle, les plus jeunes (15-29 ans) s'engagent davantage dans le secteur de la jeunesse ; les personnes de plus de 50 ans sont plus actives dans le secteur de la culture ; et les personnes de plus de 60 ans s'engagent davantage dans le domaine des soins de santé. Enfin, au regard des fonctions exercées, les fonctions dirigeantes sont davantage exercées parmi les personnes de 40 ans et plus, tandis que les plus jeunes (15-29 ans) s'engagent nettement plus dans des fonctions de service (par rapport à leurs aîné·es).

Troisièmement, la tendance la plus claire concerne le niveau de formation, qui est fortement corrélé aux taux de volontariat. Comme le montre le graphique exposé ci-après, plus le niveau de formation est élevé, plus le taux de volontariat est élevé, évoluant continuellement de 2% parmi les personnes n'ayant pas de diplôme à 14% parmi les universitaires. Cet effet du niveau d'éducation sur le taux de volontariat, dont nous verrons qu'il n'est pas propre à la Belgique, n'a pas encore reçu d'explication consensuelle dans la littérature scientifique. Peu d'études ont été réalisées sur le sujet mais les hypothèses avancées à ce jour sont : l'éventuelle acquisition via le parcours scolaire d'un sens des obligations civiques (notamment l'apprentissage de la nécessité d'être actif·ve dans la sphère publique pour agir sur des problèmes sociaux), de certaines dispositions subjectives telles que l'« auto-efficacité » qui seraient plus élevées à mesure que le niveau de formation augmente, mais aussi le capital social, les niveaux de revenus plus élevés des personnes plus diplômées, la probabilité plus grande pour ces personnes d'avoir des horaires de travail flexibles, ou encore les attentes des organisations, qui se tourneraient davantage vers des volontaires plus diplômé·es (Son & Wilson, 2012).

Graphique 5 : Taux de volontariat selon le niveau de diplôme (Belgique, 2019)¹⁶⁸



Par contre, d'après les données de l'enquête de 2019, il n'y a pas de tendance claire concernant le nombre d'heures de volontariat par personne selon le niveau de formation. Quant aux secteurs d'activité, la relation entre le niveau de diplôme et le secteur privilégié pour le volontariat est limitée, si ce n'est que les universitaires sont tendanciellement plus actif·ves dans le domaine de la défense des droits et des intérêts. Néanmoins, au regard des fonctions exercées, la différence est plus marquée : tandis que les fonctions de service et les professions dites élémentaires sont davantage exercées parmi les volontaires ayant au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire, les fonctions intellectuelles et scientifiques ainsi que les fonctions dirigeantes sont davantage occupées parmi les diplômé·es de l'enseignement supérieur.

Quatrièmement, au regard du statut socio-économique, le taux de volontariat est plus élevé parmi les personnes qui ont un emploi (9%), les étudiant·es (10%) et les prépensionné·es et pensionné·es (8%) par rapport aux autres statuts socio-économiques, en particulier les personnes en âge de travailler mais sans emploi (demandeur·ses d'emploi, personnes en incapacité de travail, personnes au foyer), parmi lesquelles les taux de volontariat varient entre 3% et 6%. Au regard du nombre d'heures de volontariat, ce sont les étudiant·es et les personnes pensionnées qui consacrent en moyenne le plus de temps à leurs activités volontaires (respectivement 241 heures et 264 heures par an en moyenne, contre 167 heures tant parmi les personnes ayant un emploi que les personnes sans emploi). Concernant les secteurs d'activité privilégiés, trois tendances significatives se dessinent : les étudiant·es sont plus actif·ves dans

¹⁶⁸ Ce graphique a été construit à partir des données exposées dans le rapport de l'enquête de 2019 (Hustinx & Dudal, 2020, p. 23).

le domaine de la jeunesse, les personnes en incapacité de travail sont plus actives dans le secteur de l'aide sociale et les personnes sans emploi sont plus actives dans le domaine de la défense des droits et des intérêts. Enfin, à propos des fonctions exercées, les personnes qui ont un emploi et les personnes pensionnées ont davantage tendance à exercer des fonctions dirigeantes que les étudiant·es et les personnes en âge de travailler mais sans emploi. Par contre, les fonctions administratives sont surreprésentées parmi les personnes sans emploi.

En conclusion, en considérant l'effet des variables du genre, de l'âge, du niveau d'éducation et du statut socioéconomique sur le volontariat, trois constats s'imposent.

Premièrement, le niveau de formation et le statut socioéconomique ont un effet important sur la propension à faire du volontariat. En effet, les personnes qui sont diplômées de l'enseignement supérieur en particulier, mais aussi les étudiant·es, les personnes qui ont un emploi et les pensionné·es ont une propension plus forte à s'engager dans des activités volontaires que les personnes faiblement diplômées et les personnes en âge de travailler mais sans emploi.

Deuxièmement, l'âge et le statut socio-économique ont un effet sur le temps consacré au volontariat, qui est plus élevé parmi les plus jeunes (15-29 ans) et les étudiant·es d'une part et parmi les plus âgé·es (60 ans et plus) et les pensionné·es d'autre part.

Troisièmement, lorsque l'on s'intéresse aux fonctions exercées par les volontaires, force est de constater que les fonctions dirigeantes sont davantage occupées par des hommes, par des personnes diplômé·es de l'enseignement supérieur ou encore par des personnes en emploi et des pensionné·es que par des femmes ou des personnes en âge de travailler mais sans emploi. Par contre, l'exercice de fonctions administratives est plus fréquent parmi les femmes et les personnes sans emploi. Les fonctions de service et les professions dites élémentaires sont davantage exercées parmi les femmes et les personnes ayant au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire.

Ainsi, les données de l'enquête de 2019 réalisée sur le volontariat en Belgique mettent en évidence des inégalités à la fois sur la propension à faire du volontariat – selon le niveau de diplôme et le statut socio-économique – et sur les fonctions exercées en tant que volontaires – selon le genre, le niveau de diplôme et le statut socio-économique.

3.2. Le profil des volontaires à l'échelle de l'UE

Comme pour la synthèse des données concernant les volontaires en Belgique, seront ici présentées successivement les données européennes disponibles sur quatre dimensions du profil sociodémographique des volontaires : le genre, l'âge, le niveau de formation et le statut socio-économique.¹⁶⁹

Premièrement, si l'on s'intéresse aux taux de volontariat selon le genre, comme en Belgique, les moyennes estimées à l'échelle de l'UE sont très proches parmi les hommes (20%) et parmi les femmes (19%).¹⁷⁰ À nouveau, la Belgique apparaît comme le pays ayant les taux les plus proches des moyennes européennes sur cette variable, avec un taux de volontariat de 22% parmi les hommes et de 19% parmi les femmes. Les taux de volontariat parmi les hommes et les femmes sont généralement assez proches au sein de tous les pays de l'UE. Seuls quelques pays présentent un écart de 5% ou plus de ces taux selon le genre : en faveur des femmes en Lituanie (+ 7,5%) et en faveur des hommes en Autriche (+ 9%), en Slovaquie (+ 7%), en Norvège (+ 7%) et en Suisse (+ 6%).

Deuxièmement, à propos de l'âge, il n'y a pas de différences significatives du taux de volontariat selon les tranches d'âge au sein de l'UE. Notons toutefois que, en moyenne, à l'échelle de l'UE, les classes d'âge parmi lesquelles les taux de volontariat sont les plus élevés sont celles des 16-24 ans (21%) et des 65-74 ans (21% également). La Belgique est ici encore le pays dont les moyennes par classes d'âge sont les plus proches des moyennes européennes.¹⁷¹ De manière générale, au sein de tous les pays de l'UE, les taux de volontariat par classes d'âge suivent la même tendance que les moyennes générales à l'échelle de l'UE.

Troisièmement, concernant le niveau de formation, comme en Belgique, il est fortement corrélé positivement au taux de volontariat dans tous les pays de l'UE.¹⁷² Comme le montre le

¹⁶⁹ Pour rappel, sauf mention contraire, les données présentées ici sont issues du module complémentaire de l'enquête SILC de 2015 et font référence uniquement au volontariat formel (activités volontaires réalisées au sein d'organisations). Concernant la Belgique, comme nous l'avons expliqué plus haut, les taux de cette enquête sont systématiquement plus élevés que les taux nationaux obtenus via l'EFT de 2019 (exposés ci-avant), et ce principalement en raison de la définition du volontariat retenue et de la période de référence considérée par l'enquête SILC (cf. section 2.2. du présent chapitre). Dans cette section, par souci de comparabilité, afin de situer le cas de la Belgique dans le contexte européen, il nous faut donc considérer les taux de cette enquête européenne pour la Belgique et non les chiffres nationaux de l'EFT de 2019.

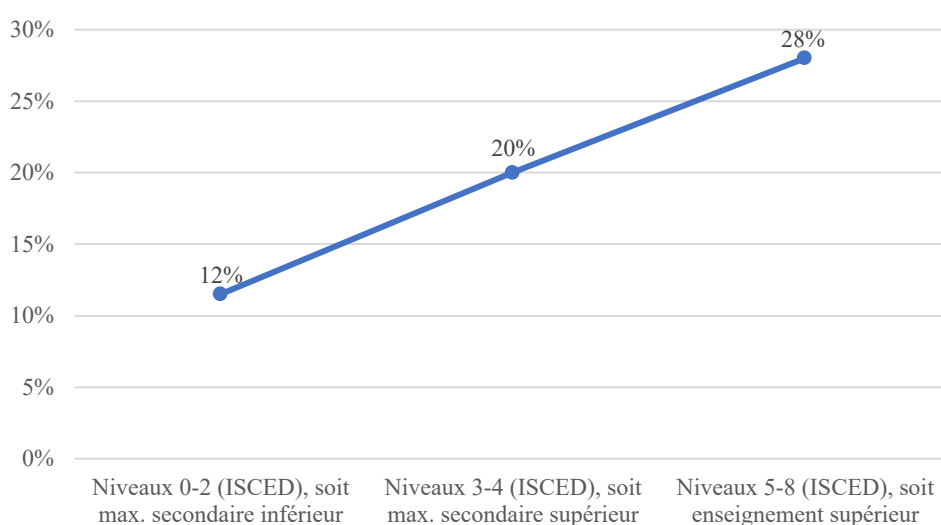
¹⁷⁰ Cette tendance est soutenue également par les résultats de l'étude de 2010 (GHK), qui avançait une relative égalité entre les genres concernant le taux de volontariat, voire un taux légèrement plus élevé parmi les hommes (cette différence serait due principalement au volontariat dans le domaine du sport).

¹⁷¹ À titre de comparaison avec les taux européens moyens mentionnés ci-dessus parmi les plus jeunes et parmi les plus âgées, la Belgique présente des taux de 20% au sein de la classe d'âge des 15-24 ans et de près de 25% au sein de la classe d'âge des 65-74 ans.

¹⁷² Cette tendance était également soutenue par les résultats de l'étude de 2010 (GHK).

graphique présenté ci-après, les taux moyens de volontariat à l'échelle de l'UE sont plus de deux fois supérieurs parmi les personnes titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur que parmi les personnes ayant atteint au maximum le niveau secondaire inférieur.¹⁷³ La Belgique présente également des taux de volontariat très similaires aux moyennes au sein de l'UE sur cette variable : 13% parmi les diplômé·es du secondaire inférieur, 19% parmi les diplômé·es du secondaire supérieur et 28% parmi les diplômé·es de l'enseignement supérieur.

Graphique 6 : Taux de volontariat selon le niveau de diplôme à l'échelle de l'UE (2015)¹⁷⁴



Quatrièmement, sur le plan socio-économique, l'enquête européenne de 2015 ne fournit pas de données relatives aux statuts des volontaires. Elle donne toutefois des informations intéressantes concernant le niveau de revenus des volontaires. À l'échelle de l'UE, le taux de volontariat croît de façon relativement constante avec le niveau de revenus (de 14% parmi le premier quintile à 25% dans le cinquième quintile). Cette tendance se vérifie en Belgique – où les taux sont ici encore très proches des moyennes européennes (de 13% dans le premier quintile à 28% dans le cinquième quintile) – et plus généralement dans tous les pays de l'UE.¹⁷⁵

¹⁷³ À titre d'information complémentaire, si l'on observe les raisons de *ne pas* s'engager dans des activités volontaires à l'échelle de l'UE, on constate que les personnes ayant un niveau de formation plus faible invoquent plus souvent le manque d'intérêt (25%) que le manque de temps (17%) comme raison de leur non-engagement. Par contraste, les personnes au niveau de formation plus élevé invoquent nettement plus le manque de temps (28%) que le manque d'intérêt (14%).

¹⁷⁴ Ce graphique a été construit à partir des données issues du module complémentaire de l'Enquête sur les revenus et les conditions de vie (SILC, 2015a).

¹⁷⁵ Ici encore, si l'on observe les raisons de ne pas s'engager dans des activités volontaires selon le niveau de revenus, on constate que le manque de temps est invoqué de façon croissante à mesure que le niveau de revenus augmente (de 19% parmi le premier quintile à 27% parmi le cinquième quintile, selon les moyennes estimées à l'échelle de l'UE). Inversement, le manque d'intérêt comme justification décroît à mesure que le niveau de revenu augmente (de 25% parmi le premier quintile à 17% parmi le cinquième quintile).

Concernant le statut socio-économique, l'étude européenne de 2010 et les Eurobaromètres de 2011 et de 2014 fournissent quelques informations complémentaires, qui vont dans le même sens que ce que nous avons observé concernant les volontaires en Belgique. Selon l'étude européenne de 2010 (GHK, 2010), dans la majorité des pays européens, les personnes ayant un statut d'employé étaient plus souvent actives dans des activités volontaires. Selon l'Eurobaromètre de 2011, à l'échelle de l'UE, l'engagement dans des activités volontaires est plus fréquent parmi les managers (34%), les indépendant·es (29%), les employé·es (24%) et les étudiant·es (26%) que parmi les ouvrier·es (22%), les hommes ou femmes au foyer (21%) et les chômeur·ses (17%) (Special Eurobarometer 75.2, 2011).

Pour conclure ce point portant sur le profil des volontaires à l'échelle l'UE, nous retiendrons tout d'abord que les taux de volontariat selon les caractéristiques sociodémographiques des volontaires en Belgique sont généralement très proches des moyennes européennes. La Belgique peut donc être considérée comme un cas moyen en matière de volontariat. Ensuite, à l'échelle de l'UE, les mêmes tendances inégalitaires qu'en Belgique peuvent être observées quant à la propension à faire du volontariat, selon le niveau de diplôme et le statut socio-économique.

3.3. Le profil des volontaires à l'échelle globale

Les données compilées récemment par l'ONU (2018b) fournissent des informations sur l'exercice du volontariat à l'échelle globale uniquement selon le genre et selon l'âge. Une grande prudence s'impose toutefois par rapport à ces chiffres globalisés. Nous ne les reprenons ici qu'à titre indicatif.

Premièrement, concernant le genre, comme en Belgique et en Europe, le volontariat réalisé au sein d'organisations est réparti de manière à peu près équivalente entre les hommes (49%) et les femmes (51%) à l'échelle mondiale.¹⁷⁶ Toutefois, les femmes sont nettement plus nombreuses que les hommes à s'engager dans des formes de volontariat direct (59% de femmes contre 41% d'hommes).¹⁷⁷ Au total, si l'on considère l'ensemble des activités volontaires sans distinction, les femmes exercent donc globalement une part plus grande des activités volontaires

¹⁷⁶ Toutefois, d'après le rapport trisannuel de l'ONU le plus récent (2022), dans lequel la période de référence considérée est l'année écoulée, le volontariat formel est davantage exercé par des hommes (54%) que par des femmes (46%) à l'échelle mondiale (p. 39).

¹⁷⁷ Les données les plus récentes rapportées par l'ONU (2022) vont dans le même sens : le volontariat informel est davantage exercé par des femmes (53%) que par des hommes (47%) (p. 39).

que les hommes (57% contre 43%). Cette tendance s'observe dans toutes les régions du monde dans des proportions variables, sauf en Europe de l'Est et en Asie (où la part du volontariat total exercée par les femmes est légèrement plus faible que celle assumée par les hommes). La surreprésentation des femmes dans les activités volontaires est particulièrement marquée en Amérique du Nord et en Amérique du Sud, où respectivement 66% et 67% des activités volontaires sont réalisées par des femmes.

Deuxièmement, à propos de la répartition des activités volontaires selon l'âge, les données fiables et comparables à l'échelle globale sont relativement limitées et il faut distinguer le volontariat direct du volontariat structuré par des organisations. Concernant le taux de volontariat direct, en analysant les données comparables de six pays (principalement européens)¹⁷⁸, il augmente progressivement avec l'âge à partir de 15 ans jusqu'à 65 ans, puis diminue ensuite. Au sujet du volontariat organisé, les tendances divergent à la fois selon les pays et par rapport au volontariat direct. Tandis que dans certains pays¹⁷⁹ on observe une pente descendante des taux de volontariat organisé avec l'âge, dans d'autres pays¹⁸⁰ c'est une pente ascendante qui se dessine avec l'âge. Certains pays¹⁸¹ combinent également ces tendances, en présentant des taux élevés de volontariat tant parmi les plus jeunes que parmi les plus âgées. Ces différences selon les pays suggèrent une certaine influence des facteurs institutionnels et organisationnels liés au volontariat organisé qui, souvent, semblent encourager et/ou faciliter le volontariat pour les plus jeunes en particulier et, dans une moindre mesure, pour les plus âgées.

Les données récemment compilées par l'ONU (2018a, 2018b) ne contiennent pas d'information sur les variables sociodémographiques dont nous avons vu qu'elles ont une influence forte sur le volontariat en Belgique en Europe, à savoir le niveau de formation et le statut socio-économique. L'ONU (2018b) recommande que soient conduites davantage d'enquêtes nationales mobilisant la méthodologie prônée par l'OIT afin que des données comparables soient produites sur ces variables.

En conclusion, les données disponibles sur le profil sociodémographique des volontaires à l'échelle mondiale vont globalement dans le même sens que les données sur les volontaires en Belgique et en Europe, à savoir que, concernant le volontariat réalisé au sein d'organisations,

¹⁷⁸ Sont considérés ici le Danemark, la Hongrie, la Pologne, le Portugal, l'Italie et l'Afrique du Sud.

¹⁷⁹ La Hongrie, la Pologne, le Portugal et le Canada.

¹⁸⁰ Les États-Unis, l'Afrique du Sud et l'Italie.

¹⁸¹ L'Australie et le Japon.

il n'y a pas de différences significatives selon le genre et il n'y a pas non plus de tendances claires et systématiques selon l'âge.

4. Le volontariat : un travail substantiel, essentiel, marqué par des inégalités multiples

Pour conclure, il convient de revenir brièvement sur les principaux enseignements de ce deuxième chapitre consacré à la mesure du travail volontaire.

Dans la première section, nous avons vu que, dans la continuité de la promotion internationale du volontariat comme catégorie d'action publique, le volontariat a progressivement été institué comme une catégorie statistique, dès le début des années 2000 sous l'impulsion de l'ONU, et puis surtout à partir des années 2010 suite aux recommandations de l'OIT. Nous avons montré que cette quantification du volontariat a impliqué un processus d'élaboration progressive d'une définition internationale commune de cette catégorie sociale, ainsi que certaines réactions contraires à cette mise en chiffres du volontariat (qui serait souvent considéré comme un acte éthique à l'échelle des communautés et qui n'aurait donc pas à être mesuré, quantifié, voire marchandisé). Au-delà de cette institutionnalisation progressive du volontariat comme une catégorie statistique, nous avons mis en évidence l'essor des enquêtes statistiques portant sur le volontariat à l'échelle mondiale au cours de la dernière décennie. La croissance des chiffres portant sur le volontariat est perceptible en particulier à travers la publication désormais trisannuelle d'un rapport de l'ONU sur « l'état du volontariat dans le monde », mais également via la mise en œuvre d'enquêtes européennes sur le volontariat et, en Belgique, via la réalisation de deux enquêtes nationales récentes sur le volontariat, en complément à l'enquête sur les forces de travail (conformément aux recommandations de l'OIT). Le fait que le volontariat ait été mesuré à deux reprises en complément à l'EFT témoigne du fait que le volontariat est désormais considéré comme une forme de travail par les statisticien·nes du travail, sous l'impulsion de l'OIT. Très récemment, en 2018, le volontariat a d'ailleurs été formellement intégré dans la Classification internationale des statuts au travail, qui est un cadre d'organisation des statistiques du travail comprenant 20 catégories classées selon l'autorité qui peut s'exercer sur le·la travailleur·se et le risque économique auquel il·elle est confronté·e (OIT, 2018a).

Dans la deuxième section de ce chapitre, nous nous sommes intéressé à l'ampleur, aux secteurs et aux activités que recouvre le volontariat, en prenant appui sur les enquêtes ayant été réalisées au cours de la dernière décennie. À l'échelle nationale, nous avons vu que le volontariat au sens

de la loi du 3 juillet 2005 – c’est-à-dire le volontariat réalisé au sein d’organisations – représente un volume de travail considérable dans notre pays. En effet, environ 8% des Belges font du volontariat à des fréquences diverses et le volume de travail total presté volontairement est évalué à 92.000 ETP. Ce volume de travail substantiel est déployé dans des secteurs qui assurent des services sociétaux essentiels, en particulier pour le maintien et le soin des corps (dans les secteurs du sport et des soins de santé), pour l’intégration sociale (dans le secteur de l’aide sociale), pour la vie culturelle (dans le secteur socioculturel), spirituelle (dans le domaine religieux), démocratique (dans le domaine de la défense des droits et des intérêts) et intellectuelle (dans le secteur de l’enseignement, de la formation et de la recherche), ou encore pour le soin à la terre (dans le domaine de l’écologie). En analysant l’état du volontariat à l’échelle européenne puis à l’échelle globale, nous avons constaté que l’ampleur importante du volontariat et les secteurs concernés ne sont pas spécifiques à la Belgique.

Nous avons également souligné que la plupart des domaines d’activité concernés par le travail volontaire semblent se rejoindre autour d’une définition élargie du *care*, si l’on entend par cette notion les « activités qui contribuent au bien-être, à la santé, à la vie, mais aussi à la cohésion de la société ou qui permettent à celle-ci de se maintenir et aux individus et aux collectifs de s’y développer » (Join-Lambert, Ughetto, & Verdalle, 2022, p. 6). Or, au regard du statut légal du volontariat – analysé en détail dans le premier chapitre –, ces activités qui contribuent largement au « bien-être social » (Méda, 2022) sont réalisées dans des conditions de travail et d’emploi peu reconnues, peu protectrices et non rémunérées. Ainsi, l’observation conjointe du statut du travail volontaire et des fonctions sociétales prises en charge par ce travail nous invite à ce stade à rejoindre M. Simonet (2022) lorsqu’elle souligne que « la sphère des activités socialement reconnues comme utiles et celle des activités socialement reconnues comme travail ne se recouvrent pas. » (p. 2) ou, plus radicalement, que « tout ce qui contribue à la société est loin d’être défini comme travail et tous·tes les contributeurs et contributrices ne sont pas également perçu·es comme des producteurs et des productrices. » (p. 8). En effet, dès lors que leurs activités ne produisent pas de valeur marchande et qu’elles ne font pas l’objet d’une rémunération, les volontaires ne sont pas considéré·es légalement comme des travailleur·ses contribuant à la richesse (qui est calculée sur base du PIB), bien que leurs activités contribuent incontestablement au bien-être et au bien commun (Méda, 2022). Néanmoins, nous avons vu que, statistiquement, les volontaires sont désormais considéré·es comme des travailleur·ses.

Dans la troisième et dernière section de ce chapitre, nous avons analysé le profil sociodémographique des personnes qui s’engagent et qui travaillent en tant que volontaires. À

l'échelle nationale, nous avons mis en évidence certaines inégalités à la fois sur la propension à faire du volontariat – selon le niveau de diplôme et le statut socio-économique –, sur le temps consacré au volontariat – selon l'âge et le statut socioéconomique –, et sur les fonctions exercées en tant que volontaires – selon le genre, le niveau de diplôme et le statut socio-économique.

Concernant la propension à exercer du volontariat, nous avons vu que le taux de volontariat augmente fortement selon le niveau de diplôme. Le taux de volontariat est également plus élevé parmi les personnes qui soit ne sont pas encore en quête d'une intégration stable sur le marché de l'emploi (les étudiant·es), soit sont insérées dans l'emploi (les employé·es), soit ne sont plus en âge d'exercer un emploi (les pensionné·es), au contraire des personnes qui sont en âge de travailler mais exclues du marché de l'emploi (les demandeur·ses d'emploi, les personnes en incapacité de travail et les personnes au foyer), parmi lesquels les taux de volontariat sont plus faibles. De manière générale, la propension à faire du volontariat est donc plus élevée pour les personnes ayant un statut socio-économique élevé (du fait de leur niveau de diplôme, de leur occupation ou de leurs revenus, comme nous l'avons vu à l'échelle de l'UE en particulier). Il n'est pas surprenant en effet qu'une situation sociale et économique relativement sécurisante augmente la capacité des personnes à se projeter plus librement dans une activité complémentaire non-rémunérée telle que le volontariat.

Concernant le temps consacré au volontariat, il est plus élevé parmi les plus jeunes (15-29 ans) et les étudiant·es d'une part et parmi les plus âgé·es (60 ans et plus) et les pensionné·es d'autre part. Cela peut se comprendre à l'aune de la disponibilité biographique (Siméant, 2001) plus importante pour les plus jeunes et les plus âgé·es, sur lequel·les ne reposent pas encore ou ne reposent plus l'exigence d'avoir une occupation professionnelle et pour lequel·les les obligations familiales sont vraisemblablement moins importantes que pour les adultes de 30 à 59 ans.

Concernant les fonctions exercées en tant que volontaires, nous avons vu que les fonctions dirigeantes sont davantage occupées par des hommes, par des personnes diplômé·es de l'enseignement supérieur et par des personnes en emploi et des pensionné·es que par des femmes et des personnes en âge de travailler mais sans emploi. Par contre, l'exercice de fonctions administratives est plus fréquent parmi les femmes et les personnes sans emploi, et les fonctions de service et les professions dites élémentaires sont davantage exercées parmi les femmes et les volontaires ayant au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire. Au sein des activités volontaires, on voit ainsi se reproduire des inégalités que l'on observe de manière générale sur le marché de l'emploi, selon le genre, le statut et le niveau de diplôme.

En étudiant le profil sociodémographique des volontaires à l'échelle européenne puis à l'échelle globale, nous avons montré que les constats relatifs aux volontaires en Belgique ne semblent pas spécifiques à notre contexte national. À l'échelle de l'UE, où nous disposons de données sur l'exercice du volontariat selon le niveau de diplôme et le statut socio-économique, nous avons vu que les mêmes tendances inégalitaires qu'en Belgique peuvent être observées quant à la propension à faire du volontariat. Les données européennes disponibles ont également révélé que, pour justifier le fait de *ne pas* s'engager dans des activités volontaires, les personnes ayant un niveau de formation ou un niveau de revenus plus faible invoque plus souvent le manque d'intérêt que le manque de temps. À l'inverse, les personnes ayant un niveau de formation ou un niveau de revenus élevé avancent nettement plus souvent le manque de temps que le manque d'intérêt.

En conclusion, ce chapitre portant sur la quantification du volontariat alimente notre thèse sur au moins trois plans différents. Premièrement, comme le chapitre précédent, il témoigne de l'intérêt croissant des institutions publiques pour le volontariat (au niveau national et international), qui soutiennent la production de données chiffrées sur cette catégorie. Deuxièmement, en s'appuyant sur ces données chiffrées, ce chapitre fournit une série d'informations utiles pour dresser un portrait général de ce que recouvre cette catégorie d'action publique qu'est le volontariat. À ce propos, les données relatives aux secteurs d'activité concernés, au volume de travail presté ou encore aux fonctions concernées soutiennent la pertinence d'analyser le volontariat comme une forme de travail. En effet, si nous avons vu au chapitre précédent que le volontariat fait l'objet d'un statut juridique qui n'est pas sans lien avec l'emploi, ce deuxième chapitre a montré que le volontariat couvre également une série d'activités productrices de biens et de services qui contribuent à la subsistance. En ce sens, troisièmement, à l'issue de ce chapitre, au regard de la façon dont le volontariat est façonné par le droit et des fonctions sociétales qui sont prises en charge via ce statut, la promotion et l'institutionnalisation du volontariat depuis le début de ce 21^{ème} siècle semble effectivement s'inscrire dans un paradigme néolibéral dès lors que cette catégorie d'action publique permet de prendre en charge une série de besoins sociaux essentiels, sans pour autant être reconnue comme du travail sur le plan de la rémunération et des protections. Le volontariat rappelle donc à quel point, du point de vue de l'action publique contemporaine (souvent gouvernée par un prisme économiciste), l'utilité marchande prime sur l'utilité pour la subsistance pour qu'une activité soit reconnue légalement comme du travail. Plus radicalement, comme l'a récemment rappelé M. Simonet (2022), dans certains discours politiques d'inspiration néolibérale, l'utilité

sociale peut même contribuer à justifier la non-reconnaissance d'une activité comme travail sur le plan légal.

À l'aune de ces éléments, faut-il dès lors conclure à une lecture du volontariat comme un travail dénié ou comme l'expression d'une extension des pratiques d'exploitation au-delà du marché, comme le soulignent plusieurs sociologues du travail qui s'intéressent actuellement au volontariat¹⁸² ? Si une telle lecture peut attirer par son caractère englobant, critique et par sa puissance explicative, elle impliquerait de se distancier des expériences vécues pour se rapprocher d'un raisonnement alimenté principalement par une analyse de l'action publique et des statistiques publiques. Mais ce n'est pas l'approche que nous avons voulu adopter dans le cadre de notre recherche doctorale. De plus, comme nous l'avons montré au départ de cette thèse en s'appuyant sur plusieurs travaux historiques récents portant sur la notion de travail, le travail n'est pas seulement une activité encadrée par un certain statut qui contribue à produire des biens et des services (plus ou moins utiles pour la subsistance), c'est aussi et surtout une expérience. Or, les expériences du travail volontaire restent à ce jour relativement négligées par la sociologie du travail. C'est donc sur celles-ci que nous avons choisi de focaliser notre recherche empirique. L'analyse des expériences du travail volontaire au sein de contextes organisationnels divers et au regard de situations de vie variées fera l'objet de la deuxième partie de notre thèse. Dans la continuité des éléments que nous venons d'avancer, cette partie empirique permettra notamment d'interroger l'hypothèse selon laquelle le volontariat est vécu comme une forme de sous-emploi qui ne dit pas son nom. Si cela devait être le cas, il nous faudra explorer plus avant les raisons de s'engager et de travailler sous un tel statut. Cette deuxième partie permettra également d'interroger l'existence éventuelle de germes d'émancipation individuelle et collective dans les pratiques de volontariat, qui ne peuvent être saisis à travers un raisonnement exclusivement juridique, statistique ou économique sur le travail volontaire.

¹⁸² Cf. *supra*, problématisation générale.

Deuxième partie :

Les expériences du volontariat en contextes organisés

Cette deuxième partie sera consacrée à l'analyse des expériences du volontariat au sein de différents contextes organisés. Elle sera composée de cinq chapitres. Le premier chapitre sera consacré aux éléments de méthode. Les trois chapitres suivants seront consacrés respectivement aux trois études de cas que nous avons menées dans trois organisations. Et le dernier chapitre sera dédié à l'analyse transversale des résultats de ces études de cas.

Dans le premier chapitre, nous reviendrons successivement sur la tradition épistémologique dans laquelle notre recherche s'inscrit, sur le choix de l'étude de cas multiples comme méthode de recherche et sur les principes de sélection des trois cas d'organisations étudiés. Nous justifierons également le choix d'appuyer notre collecte de données principalement sur des entretiens compréhensifs et la façon dont nous avons analysé nos données.

Ensuite, les trois chapitres consacrés aux études de cas seront structurés de la même manière. Nous introduirons chacun de ces chapitres en situant le cas dans le contexte dans lequel il s'inscrit et en revenant sur l'histoire singulière du cas. Les introductions de ces trois chapitres empiriques nous permettront également de soulever les principaux enjeux politiques propres à chaque cas. Ensuite, nous ferons brièvement état de la littérature scientifique spécifique à chaque cas. Nous verrons que, pour chaque étude de cas, le débat scientifique peut être lu à l'aune du clivage qui marque la littérature sur le volontariat en général, entre d'une part celles et ceux qui y voient une forme de travail gratuit instrumentalisé par les organisations et/ou les pouvoirs publics et, d'autre part, celles et ceux qui y voient au contraire un espace de socialisation politique, voire d'émancipation individuelle et collective. Puis nous reviendrons brièvement sur les éléments de méthode spécifiques au cas qui n'auront pas été présentés dans le chapitre de méthodologie générale. Les résultats de chaque étude de cas seront ensuite présentés en suivant un processus en quatre étapes, correspondant aux quatre phases de l'expérience du travail volontaire : (1) le fait de devenir volontaire (dont les significations et les motifs d'engagement prennent sens au regard des situations de vie et des statuts socio-économiques hétérogènes des personnes) ; (2) l'entrée dans l'organisation (telle qu'elle est structurée par l'organisation et vécue par les volontaires) ; (3) les expériences du volontariat en tant que telles (que nous aborderons en particulier à travers les activités réalisées, les interactions entre les volontaires et les responsables des organisations, et les représentations subjectives du volontariat pour les volontaires, en particulier par rapport à leur conception du

travail) ; (4) les effets de l'expérience du volontariat sur les représentations et/ou les parcours de vie des personnes. Chacun des chapitres consacrés aux études de cas fera l'objet d'une brève conclusion intermédiaire dans laquelle nous reviendrons sur les principaux résultats de l'étude en question.

Enfin, le cinquième et dernier chapitre de cette deuxième partie sera consacré à l'analyse transversale des expériences du travail volontaire qui se sont manifestées au fil de notre recherche empirique dans les trois organisations au sein desquelles nous avons enquêté. Nous y développerons en particulier une typologie des logiques du travail volontaire. Cette typologie sera composée de quatre logiques hétérogènes qui nous permettront de discuter la littérature existante sur le volontariat et, plus précisément, de relier différentes approches contemporaines qui ont tendance à s'opposer ou à s'ignorer. De plus, nous verrons que, lorsqu'il est saisi dans toute sa complexité, le travail volontaire permet d'alimenter la compréhension de l'état actuel du travail et des attentes portées sur les travail, ce qui implique de dépasser une réduction instrumentale du travail volontaire d'une part et une compréhension politique du volontariat qui maintient cet objet hors du champ du travail d'autre part. Ceci nous permettra d'amener notre thèse du travail volontaire comme miroir grossissant de l'état du travail contemporain et comme support d'une critique de la réduction économiciste du travail, que nous développerons dans la conclusion générale.

Chapitre 1. Saisir les expériences du travail volontaire au sein d'organisations contrastées : éléments de méthode

L'analyse du volontariat comme catégorie d'action publique a non seulement permis de contextualiser notre recherche, mais elle a également contribué à prolonger la problématisation de l'objet de recherche en mettant en évidence les profondes ambivalences qui traversent le volontariat.

En effet, d'une part, nous avons montré que le volontariat peut être interprété comme un statut dérogatoire à l'emploi salarié qui, au-delà de sa définition de façade comme catégorie couvrant des activités libres et gratuites, n'exclut pas que les volontaires soient éventuellement subordonné·es dans le cadre de l'exercice de leur travail et rétribué·es en contrepartie de leurs prestations (comme toute forme d'emploi), et ce sans pour autant être considéré·es légalement comme des travailleur·ses (avec toutes les protections que cela engendre). En ce sens, le volontariat apparaît comme un complément nécessaire au capitalisme qui n'est pas sans lien avec une idéologie néolibérale dès lors qu'il offre un cadre légal qui permet qu'une série de besoins sociétaux essentiels, qui ne sont ni comblés par les entreprises privées (car considérés comme non rentables) ni par les pouvoirs publics, soient pris en charge à bas coûts ou gratuitement par des citoyen·nes de bonne volonté.

Néanmoins, d'autre part, le volontariat peut également être interprété comme un statut qui octroie une première forme de reconnaissance juridique à des activités qui sortent du cadre classique de l'emploi (en ce sens qu'elles sont théoriquement plus libres et gratuites) et qui nous informe donc aussi potentiellement sur ce qu'est le travail en tant qu'activité entreprise librement, en dehors du marché de l'emploi.

Au regard de ces éléments, l'analyse du volontariat comme catégorie d'action publique ne permet pas de saisir si, en pratique, il se déploie comme un sous-emploi qui ne dit pas son nom ou, au contraire, s'il présente les germes de formes d'émancipation individuelle et collective. Autrement dit, cette analyse ne suffit pas pour se positionner par rapport à la littérature existante sur le volontariat. Pour cela, il nous faut prolonger notre enquête en abordant les expériences du volontariat à l'échelle de contextes organisationnels donnés. Ainsi, nous soutenons que, pour comprendre les significations sociales du volontariat au-delà du constat de ses ambivalences structurelles – sans se résoudre à l'interpréter d'emblée soit exclusivement comme un sous-emploi, soit uniquement comme un engagement civique hors marché –, il faut placer la focale sur les expériences concrètes de cette catégorie juridique.

1. Pour une sociologie compréhensive du travail volontaire

Épistémologiquement, une telle posture – centrée sur les significations et les expériences du travail volontaire – nous inscrit résolument dans la tradition de la sociologie compréhensive. Cette tradition épistémologique – qui trouve ses racines historiques dans les écrits d’auteurs pionniers tels que W. Dilthey, G. Simmel, M. Weber ou A. Schütz – soutient que les individus véhiculent un ensemble de significations sociales à partir desquelles ils·elles orientent et donnent du sens à leurs conduites (Paillé & Mucchielli, 2008). Dans cette perspective, les individus sont donc considéré·es non comme de « simples agents porteurs de structures » (Kaufmann, 2016, p. 24), mais comme des acteurs sociaux doté·es de « compétences cognitives et pragmatiques » qui leur donnent la possibilité d’agir et de réagir face aux circonstances et aux contraintes sociales auxquelles ils·elles sont confronté·es (Olivier de Sardan, 2008, p. 322). Par conséquent, en tant que « producteurs actifs du social », les individus sont donc « dépositaires d’un savoir important qu’il s’agit de saisir de l’intérieur, par le biais de leur système de valeurs » (Kaufmann, 2016, p. 24). C’est le travail du·de la sociologue que de tenter de saisir ces représentations sociales que les individus portent et mobilisent, en vue de proposer une interprétation du phénomène social étudié qui mette en relation l’ensemble des significations identifiées (Paillé & Mucchielli, 2008) et qui rende le phénomène « intelligible, cohérent et rationnel » (Schnapper, 1999, p. 1). *In fine*, suivant une perspective compréhensive, les connaissances sociologiques reposent donc sur ce que A. Giddens nomme la « double herméneutique » en ce sens qu’elles s’appuient à la fois sur les interprétations des chercheur·ses, à partir des savoirs et des interprétations des acteur·rices eux·elles-mêmes (Olivier de Sardan, 2008, p. 320).

Cette tradition épistémologique de recherche, qui s’est développée par opposition au modèle positiviste classique, a des conséquences méthodologiques. En effet, pour saisir les significations que les acteur·rices attribuent à leurs actions et, par-là, le sens des phénomènes sociaux, c’est l’approche qualitative qui est la plus appropriée, car elle n’enferme pas les acteurs dans des catégories préconstruites par le·la chercheur·se mais elle les laisse maîtres de leurs interprétations. Ainsi, selon J. Creswell (2007), l’approche qualitative est mobilisée lorsque le·la chercheur·se vise à explorer un problème, qui implique « une compréhension détaillée et complexe »¹⁸³ (p. 40) (dont la littérature existante ne permet pas de saisir adéquatement toutes

¹⁸³ Notons que, dans ce chapitre, pour faciliter la lecture, toutes les citations issues d’ouvrages en anglais ont été traduites en français.

les subtilités) et, plus précisément, lorsqu'il·elle s'intéresse aux significations que les acteur·rices attribuent à ce problème, ainsi qu'aux contextes et aux situations dans lesquels ces significations prennent forme. L'approche qualitative implique par conséquent que la collecte des données ait lieu en contexte (avec une sensibilité particulière du·de la chercheur·se pour les personnes et les lieux étudiés), pour ensuite être analysées sur un mode inductif, à travers une interprétation et une montée en généralité qui part des catégories empiriques des acteur·rices, en vue d'esquisser une image complexe du problème étudié (Creswell, 2007).

2. Le choix de l'étude de cas multiples comme méthode de recherche

Différentes options méthodologiques se présentent aux chercheur·ses qui optent pour une approche qualitative. Dans le cadre de notre recherche doctorale, nous avons opté pour l'étude de cas, qui est une méthode tout à fait classique en sociologie du travail (Ferreras, 2007). L'étude de cas, dont l'héritage sociologique remonte en particulier aux écrits des chercheur·ses de l'École de Chicago du début du 20^{ème} siècle (Creswell, 2007; Olivier de Sardan, 2008), a fait l'objet d'un grand nombre d'ouvrages et d'articles scientifiques, sans pour autant que ces écrits aboutissent à une définition consensuelle de cette méthode. En effet, comme le souligne à juste titre C. Ragin (2009b), la définition de ce qu'est un cas reste ouverte et dépend fondamentalement des postures épistémologiques adoptées. De plus, comme l'indique J. Creswell (2007), l'étude de cas peut être considérée non seulement comme une méthode et un type de conception de la recherche qualitative, mais aussi comme un objet d'étude ou un produit de l'enquête. Cela étant, cet auteur opte pour la définition suivante, qui offre selon nous une première délimitation intéressante de ce qu'est une étude de cas en tant que méthode de recherche :

« La recherche par étude de cas est une approche qualitative dans laquelle l'enquêteur explore un système délimité (un cas) ou plusieurs systèmes délimités (des cas) au fil du temps, par le biais d'une collecte de données détaillée et approfondie impliquant de multiples sources d'information, et rend compte d'une description du cas et des thèmes basés sur le cas. » (Creswell, 2007, p. 73)

Mais cette définition doit selon nous être complétée. En ce sens, nous rejoignons R. Yin (2018) lorsqu'il souligne qu'un élément essentiel de l'étude de cas repose sur le présupposé selon lequel « les frontières entre le phénomène et son contexte ne sont pas clairement évidentes » (p. 15). Autrement dit, l'étude de cas est pertinente lorsque le·la chercheur·se estime que le

phénomène qu'il·elle souhaite étudier est étroitement lié aux conditions contextuelles dans lesquelles il se manifeste et, en retour, que ces conditions contextuelles éclairent la compréhension de celui-ci ; ce qui est précisément notre hypothèse, comme nous le rappelions dans l'introduction de ce chapitre. Cette double dimension du cas, à la fois délimité contextuellement dans le temps et dans l'espace et renvoyant à un phénomène plus large qu'il permet d'éclairer, est également soulignée par J-P. Olivier de Sardan (2008) : « un cas de terrain (...) renvoie toujours à un au-delà de lui-même, à un ensemble plus large, à un contexte social plus vaste, à d'autres cas, à un thème de recherche, à une problématique, [dont il] est le révélateur, le descripteur, l'indicateur, le symptôme ou l'exemple. » (p. 75).

De plus, il convient de rappeler avec L. Albarello (2011) que, en sociologie, l'étude de cas comporte bien entendu une « dimension sociale », ce qui implique qu'au sein du ou des cas étudiés « des acteurs [soient] en présence les uns avec les autres, des logiques d'action collective [soient] mises en œuvre, des relations d'interdépendance se développent, des interactions se structurent » (p. 21). Notons également que, dans sa version « compréhensive » que nous adoptons ici, l'étude de cas vise à « faire émerger des significations » et à tester progressivement des hypothèses qui se forgent sur le terrain, en vue de comprendre « comment » un phénomène se manifeste et de tenter d'expliquer « pourquoi » il en est ainsi (Albarello, 2011, p. 110).

Une recherche par étude de cas peut porter sur un cas unique ou sur des cas multiples. Nous avons choisi de réaliser une étude de cas multiples, qui renvoie selon J. Creswell (2007) au choix délibéré d'explorer différentes facettes d'une même problématique. Plus précisément, selon L. Albarello (2011), le choix de cas multiples s'inscrit dans une recherche qui implique la comparaison de plusieurs sites. L'étude comparée de plusieurs sites nous a semblée incontournable, dès lors que notre recherche porte sur les expériences du travail volontaire et que nous supposons que celles-ci varient non seulement selon les parcours individuels des volontaires, mais aussi selon les contextes organisationnels, en dépit d'un cadre légal similaire.

De plus, comme l'indique J. Creswell (2007), si le choix de plusieurs cas diminue nécessairement la profondeur de l'analyse de chaque cas individuellement, cela permet d'avoir une vision plus large du phénomène étudié, voire d'envisager de « généraliser » les résultats (p. 75). Dans le même sens, constatant que l'étude de cas multiples apparaît comme un modèle méthodologique adopté de plus en plus fréquemment, R. Yin (2018) souligne que, par rapport au modèle de l'étude de cas unique, l'étude de cas multiples permet de fournir des résultats « plus convaincants » et « plus solides » (p. 54). Il suggère donc de privilégier l'étude de cas

multiples lorsque cela est possible. Ce point de vue est également partagé par L. Albarello (2011), selon lequel « les analyses multi-sites sont plus substantielles, augmentent les possibilités de généralisation et aboutissent indubitablement à des conclusions plus puissantes que l'analyse d'un site unique. » (p. 38). Dans le même sens et plus radicalement encore, J-P. Olivier de Sardan (2008) voit dans les recherches qui visent à comparer plusieurs sites « l'avenir de la discipline » et regrette qu'elles soient pourtant encore trop peu utilisées (p. 320).

3. La sélection des trois cas d'organisations étudiés

Après avoir choisi l'étude de cas comme méthode de recherche, la deuxième étape consiste à sélectionner les cas (Creswell, 2007), ce qui représente une étape lourde d'importance dès lors que c'est sur ce choix que reposeront les propositions théoriques qui seront élaborées à partir des données collectées. Comme le suggèrent plusieurs méthodologues (Becker, 2002; Creswell, 2007), nous avons choisi de mener notre enquête sur des sites particulièrement contrastés, afin de couvrir une grande diversité de pratiques et d'expériences du travail volontaire. En choisissant des cas *a priori* différents (Albarello, 2011), l'objectif initial était de tester le présupposé général selon lequel le volontariat, en tant que catégorie d'action publique qui se présente à première vue comme cohérente et uniforme, est en réalité mobilisée de façon hétérogène selon les organisations (ayant leurs logiques, leurs normes et leurs finalités propres) et selon les personnes (qui l'interprètent et l'investissent différemment, en fonction de leurs parcours de vie et de leurs projections d'avenir). Dès le début de la recherche, nous avons choisi que nous comparerions trois cas d'organisations car, suivant S. Nicourd (2009), au-delà des logiques individuelles et biographiques qui donnent du sens aux engagements, il est impératif de considérer également la façon dont les organisations façonnent les engagements.

Plus fondamentalement, au-delà de notre volonté de mettre à l'épreuve ce postulat d'hétérogénéité selon les organisations et selon les personnes, notre intention était de comparer les expériences du travail volontaire au sein d'organisations qui présentent toutes, au moins en germe, les significations historiquement associées à la notion de travail (Méda, 2010) et, spécifiquement, une combinaison entre les dimensions instrumentale et expressive du travail (Ferreras, 2007). Notre choix s'est donc orienté vers des organisations ayant une dimension instrumentale car, en retour de l'activité effectuée, elles offrent diverses formes de rétributions secondaires matérielles et/ou symboliques aux volontaires. Nous avons également choisi de

cibler des organisations qui présentent une dimension expressive, en ce sens qu'elles permettent aux volontaires de participer à des degrés très divers à l'organisation de l'activité et/ou à ses orientations. Enfin, la dimension *statutaire* du travail serait nécessairement présente, car nous avons d'emblée décidé de ne sélectionner que des organisations mobilisant le cadre juridique du volontariat. Ainsi, en choisissant les différents sites où enquêter, l'horizon théorique était d'analyser les modèles de travail qui se développent dans ces organisations, selon les formes de manifestation et d'articulation entre ces trois dimensions du travail.

De plus, nous avons également l'intention d'enquêter au sein d'organisations dont les volontaires traversent des situations de vie et des temporalités biographiques particulièrement diversifiées, car nous supposons que celles-ci auraient sans doute un effet sur les significations associées au volontariat et les expériences du volontariat. Par conséquent, nous avons choisi de diversifier les contextes organisationnels afin d'impliquer dans l'enquête des volontaires de toutes les catégories d'âge, des volontaires occupant diverses positions sur le marché de l'emploi (à la fois des jeunes en quête d'insertion socioprofessionnelle, des personnes actives sur le marché de l'emploi dans différents secteurs, des demandeur·ses d'emploi ou encore des retraité·es) et, plus généralement, des volontaires aux profils sociaux diversifiés et aux préoccupations variées.

Cela étant, ces intentions théoriques initiales nous laissent encore une large gamme de cas possibles. Sans perdre de vue ces intentions de départ, les trois cas d'organisations étudiés ont été choisis progressivement au cours de la recherche, au gré des opportunités, des circonstances et des hypothèses interprétatives que nous avons construites au fil de l'analyse des données.

Le premier site étudié a été déterminé rapidement, trois mois après l'entame de notre recherche doctorale, soit en janvier 2020. Nous avons choisi de commencer notre enquête au sein d'une organisation réunissant des jeunes adultes autour d'un programme volontaire de services « citoyens », dans une visée d'insertion socio-professionnelle et, plus largement, d'intégration sociale et citoyenne. Concrètement, notre choix s'est porté sur l'association Plateforme pour le Service Citoyen (ci-après PSC), qui propose un programme de volontariat à destination des jeunes de 18 à 25 ans consistant à s'engager à temps plein durant six mois, en vue de favoriser une « activation » sociale, citoyenne et professionnelle. Durant ces six mois, les volontaires sont indemnisé·es à hauteur de 200€ par mois, auxquels s'ajoute le remboursement de leurs frais de transport.

Au-delà de présenter une première configuration de manifestation et d’articulation entre les différentes dimensions du travail, ce premier cas présentait plusieurs caractéristiques particulièrement intéressantes, notamment une inscription dans un contexte international de développement croissant de différentes formes de services civils ou citoyens et une vocation forte de ce programme à prendre de l’ampleur en Belgique dans les prochaines années. De plus, ce premier cas concerne des jeunes adultes aux profils variés, en matière de genre, de nationalité, de niveau de diplôme ou encore de statut à l’entrée dans le programme de volontariat.¹⁸⁴ Nous reviendrons en détail sur les caractéristiques socio-démographiques des volontaires du Service Citoyen en général et de celles et ceux que nous avons interrogé·es en particulier dans le chapitre consacré à cette première étude de cas.

Cette première étude de cas a été menée du mois de janvier au mois de septembre 2020, avec un retour sur le terrain du mois de juin au mois de juillet 2021. Quant aux modes de collecte des données mobilisés, nous y reviendrons plus tard dans ce chapitre.

Le deuxième site a été déterminé dans les circonstances particulières liées à la pandémie de Covid-19, qui nous ont obligé à faire preuve d’une grande résilience par rapport à toutes nos intentions initiales. En effet, si notre projet de recherche initial prévoyait d’entamer nos trois études de cas en parallèle dès la première année de la recherche, via une première immersion dans chacune des organisations dès le printemps 2020, la crise sanitaire et les mesures de confinement successives ont drastiquement réduit les opportunités de terrains accessibles. C’est la raison pour laquelle, suite à l’arrivée de la pandémie en Belgique dès le mois de mars 2020, nous avons choisi de prolonger et de terminer notre première étude au sein de la PSC (où nous étions déjà bien intégré), en attendant de nouvelles opportunités de terrains. Mais, à l’issue de cette première étude de cas, au mois d’octobre 2020, la recrudescence des infections à la Covid-19 n’a pas facilité la situation. En effet, durant cette période, les activités de nombre d’organisations qui mobilisent habituellement des volontaires ont été perturbées, voire suspendues.

Néanmoins, au-delà des organisations qui ont habituellement recours au volontariat, nous avons vu se multiplier les appels aux volontaires d’organisations qui, en temps normal, n’ont pas recours à ce statut, mais qui ont choisi de le mobiliser en raison des nouveaux besoins de main-

¹⁸⁴ Les jeunes adultes qui s’engagent en tant que volontaires à la Plateforme pour le Service Citoyen sont généralement soit demandeur·ses d’emploi (dans la majorité des cas), soit étudiant·es lorsqu’ils·elles entament ce programme de volontariat. Toutefois, comme nous le verrons, le niveau d’investissement exigé par ce programme de volontariat ne permet pas de suivre un programme de formation en parallèle. Dans les faits, celles et ceux qui ont le statut d’étudiant à l’entrée sont généralement en décrochage par rapport à leurs études (cf. *infra*).

d'œuvre dus à la pandémie. Il s'agissait en particulier d'organisations proposant des services de soins. Parmi celles-ci, à la fin du mois d'octobre 2020, l'Hôpital public de Liège (CHR de la Citadelle) a lancé un appel massif aux volontaires pour soutenir les services supports de l'établissement (accueil, cuisine, transport interne, entretien des surfaces, lingerie, etc.), qui étaient confrontés à une hausse de leurs besoins et à une diminution de leur personnel disponible.

Nous avons choisi de saisir cette opportunité de terrain dans le contexte de crise sanitaire que nous traversons, en réalisant une deuxième étude au sein de cet hôpital. Par contraste avec le premier cas étudié, ce deuxième cas renvoyait à un volontariat de crise, articulant des logiques d'engagement de solidarité et de substitut à l'emploi. De plus, par rapport au volontariat en Service Citoyen, le volontariat dans cet hôpital couvrait des niveaux d'implication très variés selon les volontaires, allant de quelques semaines de volontariat à temps partiel à plusieurs mois à temps-plein. Quant au niveau d'indemnisation des volontaires – fixé à 35€ par jour complet presté –, il était nettement plus élevé que celui des volontaires en Service Citoyen.

Nous avons également choisi d'entamer une deuxième étude sur cette organisation car, en plus de présenter une configuration contrastée par rapport à la première organisation, elle s'inscrivait au cœur de l'actualité nationale et internationale, qui était marquée par l'expansion des formes de mobilisation de volontaires pour faire face aux conséquences de la pandémie. Comme nous l'avons vu dans la première partie de la thèse et comme nous le montrerons encore dans le chapitre consacré à cette deuxième étude de cas, la mobilisation du volontariat face à des situations de catastrophe n'est pas spécifique à la pandémie de Covid-19 : elle s'inscrit dans une tendance idéologique structurelle et croissante depuis quelques années.

Qui plus est, cette deuxième étude de cas présentait l'intérêt de regrouper des volontaires aux profils socio-démographiques particulièrement variés, en matière de genre, d'âge ou encore de statut socio-économique¹⁸⁵. Nous reviendrons en détail sur les caractéristiques socio-démographiques des volontaires de l'Hôpital public de Liège en général et de celles et ceux que nous avons interrogé·es en particulier dans le chapitre consacré à cette deuxième étude de cas.

Cette deuxième étude de cas a été menée principalement du mois de janvier au mois de juin 2021, avec un retour sur le terrain au mois d'octobre 2021. Nous reviendrons ci-après sur les modes de collecte des données mobilisés.

¹⁸⁵ Les volontaires qui se sont impliqué·es à l'Hôpital de la Citadelle étaient des personnes sans emploi, des retraité·es, des étudiant·es ou encore de travailleur·ses (salarié·es ou indépendant·es) dont l'activité professionnelle principale avait été suspendue ou réduite durant la crise sanitaire.

Pour notre troisième et dernière étude, nous avons choisi de nous intéresser au cas d'un supermarché participatif et coopératif fonctionnant sur base de l'implication volontaire de ses membres. Par contraste avec les deux premiers cas étudiés, ce dernier cas renvoie plutôt à un volontariat alter-productif car il implique un engagement dans un projet économique et culturel orienté vers des pratiques de production et de consommation alternatives à la grande distribution classique. Concrètement, nous avons choisi d'enquêter sur le supermarché Coopéco, installé à Charleroi, qui s'appuie sur le travail volontaire de ses client·es, en vue de proposer une alimentation de « qualité » à un prix accessible à tous·tes (en supprimant les frais salariaux).

Par contraste avec les deux autres organisations étudiées, il s'agit d'une forme de volontariat nettement plus ponctuelle, en ce sens qu'il est attendu des volontaires qu'ils·elles s'engagent *a minima* à raison de trois heures par mois. De plus, au contraire des deux premières organisations, les volontaires ne sont pas indemnisé·es directement pour leur travail : la contrepartie financière réside dans l'accès au magasin (dans lequel les produits sont *a priori* moins chers que dans d'autres supermarchés) auquel leur activité leur donne droit. De plus, notons également que, à la différence des deux premières organisations, Coopéco est une organisation autogérée uniquement sur base du volontariat, avec une forte vocation de démocratie interne. Quant aux volontaires, ils·elles ont également des âges et des profils variés.¹⁸⁶ Nous reviendrons plus en détail sur le profil des volontaires concerné·es ici dans le chapitre dédié à cette troisième étude.

Au-delà de constituer un nouveau cas fortement contrasté par rapport aux deux premières organisations étudiées, nous avons également choisi de mener une étude au sein de cette troisième organisation parce qu'elle s'inscrit dans un mouvement de développement croissant des supermarchés coopératifs et participatifs en Belgique et en Europe au cours des dix dernières années.

Nous avons réalisé cette troisième étude de cas essentiellement du mois de mars au mois d'octobre 2022. À nouveau, nous reviendrons ci-après sur les modes de collecte des données mobilisés.

¹⁸⁶ Mais, par contraste avec les deux premiers cas d'organisations, il s'agit ici essentiellement d'employé·es et de retraité·es.

Tableau 1 : Synthèse des principaux points de contraste entre les trois sites étudiés

	Cas 1 : La Plateforme pour le Service Citoyen	Cas 2 : L'hôpital public de Liège	Cas 3 : Le supermarché Coopéco
Type d'organisation	Association sans but lucratif	Entreprise publique (intercommunale)	Coopérative (supermarché)
Naissance du recours au volontariat	Fondée en 2008, projet lancé avec des volontaires en 2011	Durant la pandémie de Covid-19 (2020-2021)	Fondée en 2016, directement sur base du volontariat
Finalité de la mobilisation de volontaires	« Activation » sociale, professionnelle et citoyenne des volontaires	Réponse à l'absentéisme et aux nouveaux besoins dus à la crise sanitaire	Proposer une alimentation de « qualité » à un prix accessible à tous·tes (en supprimant les frais salariaux)
Niveau d'implication des volontaires	Programme de volontariat à temps-plein durant 6 mois	Diversité des niveaux d'implication (temps partiel/temps plein, quelques semaines/ près d'un an)	Minimum 3 heures par mois à durée indéterminée (client·es = travailleur·ses = coopérateur·rices)
Nature des activités volontaires	Volontariat dans 4 domaines : aide aux personnes, culture, environnement, sport	Volontariat dans les services supports de l'hôpital : accueil, cuisine, transport, lingerie, entretien	Volontariat dans un supermarché alimentaire : caisse, gestion du magasin, etc.
Place du volontariat dans l'organisation	Le programme de volontariat est la raison d'être de l'organisation (encadrement des volontaires par des salarié·es permanent·es)	Appui temporaire dans certains services	Organisation autogérée uniquement sur base du volontariat, avec une vocation démocratique
« Défraiement » des activités volontaires	200€/mois (plus le remboursement des frais de transport)	35€/jour complet presté jusqu'au plafond annuel	Pas de défraiement (contrepartie = accès au magasin, dans lequel les produits sont moins chers)
Nombre de volontaires concerné·es	Entre 500 et 700 volontaires participent par an	70 volontaires mobilisés entre octobre 2020 et mars 2021	225 volontaires permanent·es (dits « coopérateur·rices actif·ves »)
Profil social des volontaires	Jeunes de 18 à 25 ans ; Demandeur·ses d'emploi ou étudiant·es à l'entrée	Tout âge (de 18 à plus de 65 ans) ; Demandeur·ses d'emploi, retraité·es, étudiant·es, employé·es	Tout âge (de 25 à plus de 65 ans) ; Employé·es ou retraité·es
Période et lieu de l'étude	Namur et Bruxelles, 2020	Liège, 2021	Charleroi, 2022

4. Une collecte des données organisée essentiellement autour d'entretiens compréhensifs

Après avoir choisi l'étude de cas comme méthode de recherche et sélectionné les cas, la troisième étape consiste à organiser la collecte de données au sein de chaque cas (Creswell, 2007). Dans le présent chapitre consacré à la méthodologie générale de notre recherche, nous expliciterons et nous justifierons les différents modes de collecte des données utilisés pour mener nos trois études de cas. Toutefois, les enjeux de la collecte des données propres à chaque cas – tels que les types d'observations menées, le profil des personnes interrogées, etc. – seront abordés dans les chapitres dédiés à chaque étude de cas.

Par définition, la méthode de l'étude de cas repose sur plusieurs modes de collecte de données (observations de terrain, entretiens, recherche documentaire, etc.), en particulier en vue d'assurer la triangulation des données collectées (Albarello, 2011; Creswell, 2007; Olivier de Sardan, 2008; Yin, 2018). La triangulation renvoie généralement au principe selon lequel les informations collectées doivent être recoupées entre elles pour assurer leur véridicité. Toutefois, comme l'indique J-P. Olivier de Sardan (2008), dans sa version « complexe », c'est-à-dire lorsque l'objectif de la recherche est de faire émerger l'hétérogénéité des discours et des pratiques, la triangulation repose surtout sur le fait de choisir des informateur·rices ayant des points de vue différents par rapport à la problématique traitée (pp. 80-81).

De manière générale, pour nos trois études de cas, nous avons mobilisé trois modes de collecte de données. Notre principal mode de collecte de données était l'entretien compréhensif. Mais nous avons également mené plusieurs observations participantes au sein de chacune des organisations étudiées, et collecté une série de documents internes.

Au sein de chaque organisation étudiée, avant de réaliser des entretiens (puis parallèlement à la réalisation de nos premiers entretiens), nous avons mené une série de séances d'observation participante, qui visaient à comprendre les contextes d'expérience et d'activité des acteurs (Cefaï, 2003), en observant la réalité « sinon 'de l'intérieur' au sens strict, du moins au plus près de ceux qui la vivent, et en interaction permanente avec eux » (Olivier de Sardan, 2008, p. 48). Nous détaillerons les observations réalisées dans les prochains chapitres mais précisons d'emblée que, de manière générale, toutes ces observations poursuivaient globalement des objectifs similaires. Le premier objectif était d'avoir une première compréhension *in vivo* du fonctionnement des organisations étudiées (en particulier de la place du volontariat dans ces organisations) et de saisir des premiers éléments relatifs aux expériences, aux référentiels, aux

normes, voire aux tensions du volontariat dans ces différents contextes (en vue de les approfondir lors des entretiens). Le deuxième objectif était de créer des contacts avec des volontaires (et des personnes en charge de la coordination et de l'encadrement de ces dernier·es), voire de nouer une première relation de confiance avec certain·es d'entre eux·elles, en vue de la réalisation des entretiens par la suite. De plus, le fait d'avoir participé à certaines activités avec des volontaires nous permettait de nous présenter en entretien comme ayant nous-même participé aux mêmes activités qu'eux·elles (voire comme ayant été ou comme étant nous-même volontaire au sein de l'organisation), ce qui créait d'emblée les conditions d'une relation de proximité et de confiance pour la réalisation de l'entretien. Enfin, le troisième objectif de ces observations était de démontrer notre intérêt pour les organisations et de créer ainsi une relation de confiance avec certaines personnes-clés au sein de celles-ci, en vue de collecter des documents relatifs à la structure, aux dispositions et aux activités de ces organisations et, surtout, d'obtenir l'accès aux données relatives aux volontaires de chacune de ces organisations.

Cela étant, comme nous l'indiquions ci-avant, notre principal mode de collecte de données était l'entretien compréhensif. Suivant D. Schnapper (1999), « le recueil systématique d'entretiens est un instrument privilégié pour étudier les expériences vécues et comprendre leur sens » (p. 54). De même, D. Demazière (2008) souligne que « l'entretien est la méthode par excellence pour saisir les expériences vécues des membres de telle ou telle collectivité » (p. 15). Plus précisément, nous rejoignons D. Martuccelli et F. de Singly (2018) lorsqu'ils soulignent que l'entretien compréhensif est la méthode à privilégier pour accéder aux représentations et aux logiques d'action des individus, et à la façon dont ils les articulent pour mettre en forme leur expérience, par l'intermédiaire d'un travail réflexif sur eux-mêmes que l'entretien contribue à produire. Or, suivant le postulat fondamental de la sociologie compréhensive, l'analyse des expériences vécues permet d'accéder à la compréhension du monde social, car ces expériences individuelles concentrent les logiques sociales. En ce sens, comme le rappelle très justement J.-C. Kaufmann (2016) : « le subjectif ne s'oppose pas à l'objectif, au réel, il est un moment dans la construction de la réalité, le seul où l'individu ait une marge d'invention, moment marqué par la nécessité de la sélection et l'obsession de l'unité. » (p. 60).

Concrètement, au sein de chacune des trois organisations étudiées, nous avons mené entre 24 et 30 entretiens compréhensifs avec des volontaires¹⁸⁷, et entre 5 et 10 entretiens avec des

¹⁸⁷ Selon les organisations, ces entretiens compréhensifs ont été réalisés en une série ou deux séries successives, avec dans ce dernier cas plusieurs mois d'intervalle entre les deux séries (cf. *infra* pour plus de détails). De plus, afin que les personnes interrogées puissent avoir un certain recul sur leur expérience du volontariat et la place que celle-ci a pris dans leur parcours de vie, certaines personnes ont été interrogées une seconde fois plusieurs mois

personnes en charge de la coordination et de l'encadrement des volontaires (ou des représentant·es des membres du personnel, à la marge et lorsque cela nous a semblé pertinent)¹⁸⁸. Au total, notre thèse s'appuie sur des entretiens menés avec 97 personnes¹⁸⁹, dont 81 travailleur·ses volontaires¹⁹⁰.

Tableau 2 : Synthèse des données collectées au sein des trois sites étudiés

	Cas 1 : La Plateforme pour le Service Citoyen	Cas 2 : L'Hôpital public de Liège	Cas 3 : Le supermarché Coopéco
Séances d'observation participante réalisées	Séances d'observation participante de différentes activités (cf. chapitre sur ce cas pour plus de détails) à raison de 14 jours au total (de janvier à juin 2020)	Séances d'observation participante mêlées à la réalisation d'entretiens (à raison d'au moins une demi-journée par département ayant fait appel à des volontaires) (de janvier à avril 2021)	Séances d'observation participante de différentes activités de la coopérative (séance d'information, permanences au sein du magasin, participation à l'AG, etc.) (de mars à juin 2022)
Entretiens menés avec des volontaires	n=24 Une première série de 15 entretiens (d'avril à juin 2020), suivie d'une deuxième série de 9 entretiens avec d'autres volontaires (de juin à juillet 2021)	n=28 (+ 11) Une première série de 28 entretiens (de janvier à avril 2021), suivie de 11 entretiens complémentaires avec certaines personnes déjà interrogées une fois lors de la première série (octobre 2021)	n=29 Il n'y a pas lieu ici de distinguer les volontaires des responsables de leur encadrement. Parmi les 29 personnes interrogées (de juin à octobre 2022), 19 d'entre elles s'impliquaient exclusivement dans des permanences au sein du magasin et 10 d'entre elles étaient impliquées dans les organes de gestion de la coopérative.
Entretiens menés avec des responsables de la coordination et/ou de l'encadrement des volontaires	n=10 Membres du personnel de la PSC et tuteur·rices de volontaires en Service Citoyen (de juillet à septembre 2020)	n=6 Managers de l'hôpital et responsables syndicaux (d'avril à juin 2021)	

après un premier entretien réalisé durant leur expérience du volontariat (pour plus de détails : cf. *infra*, étude sur le volontariat à l'Hôpital de Liège).

¹⁸⁸ Notons que, selon les organisations, ces personnes étaient soit des membres du personnel des organisations – en particulier à la PSC et à l'Hôpital de la Citadelle –, soit des volontaires – en particulier au sein du supermarché Coopéco, où le magasin est géré intégralement par des volontaires. Par conséquent, pour l'étude réalisée sur le volontariat au sein du supermarché Coopéco, parmi les 29 volontaires interrogé·es, certain·es étaient membres d'organes en charge de la coordination et/ou de l'encadrement d'autres volontaires (cf. *infra* pour plus de détails).

¹⁸⁹ Parmi ces personnes, onze d'entre elles ont été interviewées deux fois, avec plusieurs mois d'intervalle entre les entretiens (il s'agissait de volontaires de l'Hôpital public de Liège – cf. *infra* pour plus de détails).

¹⁹⁰ Parmi ces volontaires, dix d'entre eux·elles étaient en charge de la coordination et de l'encadrement d'autres volontaires (cf. *infra*, étude sur le volontariat au sein du supermarché Coopéco).

Suivant le postulat de notre recherche, selon lequel les expériences du volontariat varient non seulement selon les contextes organisationnels dans lesquels elles prennent place, mais aussi selon les situations de vie dans lesquelles elles s'inscrivent, nous avons interrogé des volontaires aux profils particulièrement variés, en particulier en termes de genre, d'âge, de statut par rapport à l'emploi et d'univers social. Le Tableau 3 ci-après synthétise les principales caractéristiques de l'échantillon total des personnes que nous avons interrogées, pour les variables pour lesquelles nous disposons de données complètes pour l'ensemble des études de cas. Nous décrirons plus en détail l'échantillon des volontaires interrogé·es au sein de chacune des organisations étudiées dans les chapitres suivants, notamment par rapport à l'ensemble des volontaires de chaque organisation.¹⁹¹

Tableau 3 : Synthèse des caractéristiques de l'ensemble des volontaires interrogé·es

Variable	Nombre total de volontaires interrogé·es (n=81)	Pourcentage de l'échantillon total
Genre		
Femmes	47	58%
Hommes	34	42%
Âge		
18-24 ans	30	37%
25-34 ans	5	6%
35-44 ans	10	12%
45-54 ans	14	17%
55-64 ans	12	15%
65 ans et plus	10	12%
Statut par rapport à l'emploi		
Étudiant·es	12	15%
Demandeur·ses d'emploi (ou, plus largement, en âge de travailler mais exclu·es du marché de l'emploi) (cf. études de cas pour plus de détails)	33	41%
Travailleur·ses salarié·es (ou indépendant·es)	21	26%
Retraité·es	14 ¹⁹²	17%
Autres	1	1%

¹⁹¹ De plus, les données socio-démographiques de tous·tes les volontaires interrogé·es figurent en annexe de la thèse.

¹⁹² À titre informatif, le nombre plus élevé de personnes retraitées dans l'échantillon (n=14) par rapport au nombre de personnes de 65 ans et plus (n=10) est dû à la présence dans l'échantillon de personnes ayant pu prendre une retraite anticipée (trois ex-enseignant·es et un ancien militaire).

Au sein de chaque site étudié, nous avons poursuivi un objectif de saturation des données, afin de saisir les différents types d'expériences possibles du volontariat dans ces différents contextes. En complément du principe de triangulation susmentionné, le principe de saturation est souligné comme un principe méthodologique de première importance par de nombreux·ses méthodologues (Albarello, 2011; Cefaï, 2006; Kaufmann, 2016; Olivier de Sardan, 2008). Il renvoie à l'idée selon laquelle la collecte des données est arrêtée lorsque « la probabilité de recueillir une information originale et, par-là, la chance d'observer un nouveau modèle de sens, devient extrêmement faible » (Albarello, 2011, p. 51). Afin d'être en mesure d'évaluer le moment de la saturation des données, celles-ci ont été traitées et interprétées progressivement, en parallèle de la collecte des données, ce qui nous a permis d'identifier le moment où « le processus d'engendrement et de réfutation des propositions explicatives ou interprétatives [stagnait], et qu'il [paraissait] plausible qu'aucune information marquante [n'allait] plus surgir » (Cefaï, 2006, p. 41).¹⁹³

Les entretiens compréhensifs¹⁹⁴ poursuivaient différents objectifs. Concernant les entretiens avec les volontaires tout d'abord, ils suivaient un mode chronologique et visaient systématiquement à obtenir des informations relatives aux quatre étapes suivantes de l'expérience.¹⁹⁵ Premièrement, ils portaient sur ce qui conduit à devenir volontaire, en particulier les significations que les personnes associent initialement au volontariat par rapport à leur parcours de vie et leurs motifs d'engagement initiaux. Deuxièmement, nous avons interrogé les volontaires sur leur expérience de l'entrée dans l'organisation, qui est structurée par différentes séquences selon les organisations. Troisièmement, les entretiens portaient essentiellement sur les expériences du volontariat en tant que telles, à travers leurs différentes dimensions, en particulier les activités exercées et les représentations subjectives de celles-ci, le temps de travail exigé et/ou choisi par les volontaires, les expériences relationnelles avec les autres volontaires et les responsables de l'encadrement de leur travail, les espaces d'autonomie

¹⁹³ Nous développerons le mode de traitement et d'analyse des données collectées ci-après.

¹⁹⁴ Notons que les aspects relatifs aux modes de prises de contact avec les personnes interrogées, à leur profil social, à la durée et aux lieux des entretiens seront abordés dans les chapitres propres à chaque cas étudié, car ils dépendent fortement du contexte et des circonstances singulières de la réalisation de chacune de ces études.

¹⁹⁵ Comme le rappelle très justement D. Demazière (2007), il importe bien entendu de se souvenir que les entretiens ne permettent pas d'accéder directement aux expériences telles qu'elles sont vécues par les acteur·rices. En effet, les informations recueillies via les entretiens résultent d'une mise en récit rétrospective par le·la narrateur·rice des événements qu'il·elle considère subjectivement comme significatifs. L'entretien implique donc nécessairement une reconstruction et une qualification de l'expérience à travers une mise en mots, qui n'est pas exempte d'opérations de sélection. À travers l'entretien, l'enquête produit et s'approprie sa propre histoire dans les circonstances particulières de l'enquête.

des volontaires pour participer à la définition de leur travail, les représentations subjectives du volontariat par rapport à la conception qu'ont les volontaires du travail et de l'emploi, les représentations subjectives des formes de rétribution perçues et les éventuelles injustices ressenties en tant que volontaires. Enfin, quatrièmement, nous avons interrogé les volontaires sur l'issue et/ou les effets de leur expérience du volontariat sur leurs représentations et leurs parcours de vie.

Cette quatrième et dernière séquence sur laquelle portaient nos entretiens avec les volontaires mérite quelques éclaircissements méthodologiques importants, en particulier sur le moment où les entretiens ont été réalisés par rapport à l'expérience du volontariat. À ce sujet, il importe de souligner que la diversité des formes de volontariat selon les organisations étudiées et les circonstances de nos enquêtes ont eu des implications inévitables sur notre méthode de recherche.

Premièrement, le volontariat en Service Citoyen a une durée fixe – six mois à temps-plein – et comporte une forte vocation socialisatrice. Pour cette première étude, nous avons choisi d'interroger les volontaires sur un mode rétrospectif, environ 12 mois après la fin de leur Service Citoyen¹⁹⁶, afin de recueillir également des informations sur leurs représentations et leurs parcours de vie à l'issue du programme.¹⁹⁷

Deuxièmement, le volontariat à l'Hôpital de la Citadelle a une durée particulièrement variable (allant d'un temps partiel durant quelques semaines à un temps plein durant plusieurs mois selon les volontaires) et, surtout, dans un premier temps, la seule façon pour nous de recueillir des témoignages de volontaires était de les interroger au fil de nos rencontres sur place et de mener nos entretiens directement (ou de les planifier dans un avenir relativement proche).¹⁹⁸ Le

¹⁹⁶ Cela nous a été rendu possible grâce au fait que l'organisation nous a donné accès aux listes et aux coordonnées de tous·tes les participant·es de diverses « promotions » de volontaires ayant terminé un Service Citoyen. De plus, nos observations de terrain nous ont permis de nouer des contacts rapprochés avec certain·es volontaires, que nous avons pu recontacter un an après la fin de leur Service Citoyen (cf. *infra* pour plus de détails).

¹⁹⁷ Ces entretiens rétrospectifs soulèvent donc le risque de « l'illusion rétrospective » (Dubar, 2001) ou de « l'illusion biographique » (Bourdieu, 1986) dès lors que les personnes étaient amenées à parler de leur expérience passée. Néanmoins, nous avons tenté de réduire ce risque au maximum à la fois en réalisant un grand nombre d'entretiens individuels (permettant de recouper les représentations et les logiques d'action identifiées), en menant un certain nombre d'observations de différentes activités du volontariat en Service Citoyen, et en interrogeant lors de notre deuxième série d'entretiens exclusivement des volontaires dont nous avons suivi toute l'expérience de volontariat, afin d'être en mesure de revenir sur des éléments énoncés ou vécus durant leur participation au Service Citoyen.

¹⁹⁸ En effet, en raison du RGPD, les responsables du management de l'hôpital avec lequel nous étions en contact refusaient dans un premier temps de nous donner accès aux coordonnées de tous·tes les volontaires engagé·es par l'Hôpital. Et il nous semblait insensé de demander les coordonnées de certain·es volontaires sur place en leur indiquant que nous les recontacterions seulement plusieurs mois après la fin de leur volontariat pour convenir d'un entretien, sans saisir l'occasion de la rencontre pour mener directement un premier entretien.

fait d'avoir mené ces entretiens durant l'expérience du volontariat de ces personnes a permis de réduire le risque de « l'illusion rétrospective » (Dubar, 2001). Afin d'obtenir des informations complémentaires sur les représentations et les parcours de vie des personnes à l'issue de leur expérience de volontariat, un an après le début de la mobilisation de volontaires par l'Hôpital, nous avons mené une série d'entretiens complémentaires avec certaines personnes que nous avons déjà interrogées une première fois lorsqu'elles étaient volontaires à l'Hôpital.¹⁹⁹

Troisièmement, concernant le volontariat au sein du supermarché Coopéco, la très grande majorité des personnes qui ont intégré la coopérative depuis son ouverture en 2016 étaient toujours volontaires au moment de notre enquête. En effet, contrairement aux deux premiers cas étudiés, le volontariat dans cette troisième organisation n'est pas limité dans le temps. Nous avons donc interrogé les volontaires sur les éventuels effets de leur expérience sur leurs représentations et leurs parcours de vie depuis qu'ils·elles sont impliqué·es dans l'organisation, bien qu'ils·elles étaient toujours volontaires au moment de l'entretien.

Quant aux entretiens avec des responsables de la coordination et de l'encadrement des volontaires, ils visaient à saisir à la fois les finalités et les justifications associées à la mobilisation du statut de volontaire, les normes et les référentiels associés à ce statut au sein de l'organisation, la place du volontariat dans l'organisation du travail, la façon dont ces personnes se représentent les volontaires, ainsi que les attitudes et les logiques d'action qu'ils·elles adoptent en interaction avec ces dernier·es.

À propos des entretiens, il nous faut encore dire quelques mots sur la façon dont ceux-ci ont été menés. Suivant R. Yin (2018), dans le cadre d'une étude de cas, les entretiens s'apparentent plutôt à des « conversations guidées », « ouvertes » et « fluides », lors desquelles l'enjeu pour le·la chercheur·se est à la fois de suivre la ligne de l'enquête, tout en créant une certaine proximité avec les informateur·rices (p. 118). Ce conseil est également avancé par d'autres méthodologues, tel que J-P. Olivier de Sardan (2008) qui souligne que, en rapprochant l'entretien du mode conversationnel, l'idée est de réduire l'artificialité de la situation d'entretien et l'attitude surplombante de l'enquêteur·rice, en vue de favoriser la liberté de parole des informateur·rices. Toutefois, comme le précise J-C. Kaufmann (2016), il convient de « s'approcher du style de la conversation sans se laisser aller à une vraie conversation », dans

¹⁹⁹ Au total, sur les 28 volontaires interrogé·es, avec les deux séries d'entretiens réalisés, nous avons pu obtenir des données sur l'issue de l'expérience du volontariat pour 20 d'entre eux·elles.

le sens où les deux partenaires de l'interaction – l'enquêteur·rice et l'informateur·rice – préservent leur rôle spécifique (p. 46).

Nous avons mené nos entretiens en suivant une telle approche et en se référant aux conseils pratiques de J-P. Olivier de Sardan (2008) et de J-C. Kauffman (2016). Ainsi, concrètement, pour chacune de nos études, nous avons préparé des guides d'entretien assez précis, contenant une série de questions pour chacune des dimensions que nous souhaitions aborder, de façon à être en mesure d'orienter adéquatement les conversations. Toutefois, lors des entretiens, nous nous sommes généralement détaché des guides que nous avons élaborés, tout en les gardant en mémoire, afin de préserver la dynamique conversationnelle des entretiens, en rebondissant sur les propos des informateur·rices. Cela nous permettait d'adapter au mieux notre posture et nos questions lors de nos entretiens, dont il importe de rappeler qu'ils constituent systématiquement des interactions singulières avec des personnes aux caractéristiques sociales spécifiques (Demazière, 2008). Il n'était pas rare que nous ne sortions concrètement notre guide d'entretien que vers la fin de l'entretien, pour nous assurer que toutes les dimensions avaient bien été abordées. De plus, notons également que nos guides d'entretien ont évolué au fil de nos études, au gré des découvertes de nouvelles questions pertinentes ou des constats de l'inadéquation ou de la mauvaise formulation de certaines questions.

Enfin, lors des entretiens, comme cela est suggéré notamment par J-P. Olivier de Sardan (2008), nous avons également adopté une attitude aussi « empathique » que possible, afin de faciliter « l'accès à l'univers de sens des acteurs », en préservant une certaine « vigilance critique » durant les entretiens, mais en laissant l'essentiel de la distance critique à la phase de l'analyse des données (pp. 62-63). Dans le même sens, nous avons suivi les conseils relatifs à l'entretien compréhensif de J-C. Kauffman (2016), selon lesquels l'enquêteur·rice se doit d'adopter une attitude active et engagée durant l'entretien, en montrant de la sympathie envers l'informateur·rice, tout en maintenant une certaine discrétion et, surtout, en restant constamment attentif·ve à ce que la personne énonce. Seule une telle attitude permet de « découvrir un nouveau monde, celui de la personne interrogée, avec son système de valeurs, ses catégories opératoires, ses particularités étonnantes, ses grandeurs et ses faiblesses. » (Kaufmann, 2016, p. 50).

5. Un mode d'analyse des données inspiré de l'approche de la théorie ancrée

Après le choix de la méthode de l'étude de cas, la sélection des cas et le choix des modes de collecte des données, la quatrième et dernière étape consiste à définir le mode d'analyse des données (Creswell, 2007). Or le choix de l'étude de cas comme approche méthodologique générale n'implique pas de mode spécifique d'analyse des données. En effet, parmi les méthodologues adeptes de l'étude de cas, il n'y a pas de consensus à ce sujet, car cela dépend de la posture épistémologique et de l'ambition de la recherche qui est menée. Ainsi, comme le résume R. Yin (2018), certaines stratégies d'analyse s'appuient sur des propositions théoriques, tandis que d'autres partent plutôt des données. Sa propre position peut être interprétée comme relevant plutôt d'une stratégie déductiviste en ce sens que, selon lui, « une étude de cas bénéficie du développement préalable de propositions théoriques afin de guider la conception de la recherche, la collecte des données et l'analyse » (Yin, 2018, p. 15). De même, selon L. Albarello (2011), dans sa forme compréhensive, l'étude de cas vise non seulement à « faire émerger des significations » (p. 110), mais aussi à les expliquer, en testant des hypothèses et en mettant en lien des variables.

Par contraste, pour un sociologue tel que H. Becker, qui prône une stratégie radicalement inductiviste, le fait même de savoir dès le départ de quel phénomène relève le cas que l'on étudie et d'avoir des idées préconçues serait « contreproductif », car cela nuirait au développement conceptuel (Ragin, 2009b, p. 6)²⁰⁰. En ce sens, H. Becker encourage les chercheur·ses à partir des données et à se poser constamment la question du phénomène que leur cas contribue à éclairer, en considérant toute réponse à cette question comme provisoire et spécifique aux données collectées jusque-là. Selon lui, « les chercheur·ses ne sauront probablement ce que sont leurs cas que lorsque la recherche sera terminée, y compris la rédaction des résultats » (Ragin, 2009b, p. 6)²⁰¹. Suivant une perspective proche sans pour autant être aussi radical que H. Becker, C. Ragin (2009a) note que, dans le cadre d'une étude de cas, « la recherche empirique procède souvent sans orientation claire de la théorie » (p. 220). Selon ce sociologue, l'opération de définition des cas – qu'il qualifie de « *casing* » – intervient au début du projet de recherche, par le choix des unités empiriques (qui s'appuie sur la théorie), puis à la fin, lorsqu'il s'agit d'élaborer des propositions théoriques à partir des données

²⁰⁰ La position de H. Becker est ici explicitée par C. Ragin dans l'introduction de l'ouvrage commun de ces deux auteurs (*What is a case? Exploring the Foundations of Social Inquiry*).

²⁰¹ *Idem*.

collectées. Pour cela, il s'agit en quelque sorte de « tamiser » les données empiriques au fil de la progression de la recherche et de l'analyse des données collectées, de façon à ne préserver que certains éléments qui semblent pertinents pour interpréter et définir les cas dans un certain sens, afin de développer une proposition théorique (Ragin, 2009a, p. 220).

Par rapport à ces différentes postures possibles pour progresser dans l'élaboration de connaissances, celle dont notre démarche s'approchait le plus est sans doute celle défendue par C. Ragin (2009a). En effet, nous avons procédé en suivant une logique d'inductivisme raisonné : la littérature théorique existante a orienté le choix de nos cas et nous a inévitablement conduit à être plus attentif à certaines dimensions plutôt qu'à d'autres.²⁰² Toutefois, nos questionnements sont restés relativement ouverts tout au long de la recherche et ce n'est qu'à la fin de l'analyse des données et au fil de la rédaction des résultats que nous avons été en mesure de délimiter nos cas et de définir plus précisément le phénomène général dont ils témoignent. Ainsi, pour le dire brièvement en reprenant la formule de J-P. O. de Sardan (2008) à laquelle nous souscrivons entièrement : « l'enquête n'est pas le coloriage d'un dessin préalablement tracé, c'est l'épreuve du réel auquel une curiosité préprogrammée est soumise » (p. 51).

Suivant cette perspective, pour l'analyse des données, nous nous sommes inspiré des préceptes de la théorie ancrée (Glaser & Strauss, 2010), sans pour autant les suivre à la lettre.²⁰³ Cette approche, qui défend une approche analytique où le « le terrain est posé comme contrainte *a priori* et non comme un cadre *a posteriori* de test de vérification » (Soulet, 2010, p. 12), puise ses racines dans l'héritage du courant pragmatique, de la sociologie interactionniste et de l'École de Chicago (Paillé, 2010). Dans la continuité de ces héritages, l'approche de la théorie ancrée est à la fois centrée en priorité sur l'interprétation de la façon dont la réalité sociale s'exprime empiriquement, sur les catégories que les acteur·rices mobilisent dans leurs univers d'interactions, ainsi que sur la façon dont ces dernier·es définissent les situations (Paillé, 2010).

²⁰² À ce sujet, notons en particulier que notre attention a sans doute été plus particulièrement orientée dès le départ vers les enjeux liés au travail au sens large, en raison non seulement de notre intérêt personnel marqué pour ces enjeux et de nos lectures à ce sujet, mais aussi des groupes de recherche dans lesquels nous étions impliqué durablement – en particulier le groupe TED (Travail, Entreprise, Démocratie) à l'UCLouvain – ou temporairement – via nos séjours de recherche au sein du laboratoire Printemps (Professions, institutions, temporalités) à l'Université de Versailles/Paris-Saclay ou au sein du CRIMT (Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail) à l'Université de Montréal, dont les thématiques de recherche portent en particulier sur le travail et ses enjeux.

²⁰³ Nous nous sommes formé à cette approche dès la première année de notre recherche, en suivant le séminaire doctoral intitulé « Découvrir la recherche qualitative par la pratique » (coordonné par les Professeur·es C. Lejeune et L. Pozniak), qui est basé intégralement sur l'approche de la théorie ancrée. Ce séminaire consiste en six journées de formation à la collecte et à l'analyse des données en suivant les préceptes de cette approche, ainsi qu'une recherche pratique réalisée en sous-groupes.

A. Strauss et J. Corbin (2003) ajoutent que ces héritages se répercutent dans deux autres postulats fondamentaux de la théorie ancrée que nous partageons également, à savoir que les phénomènes sociaux sont des processus en changement permanent (selon les conditions contextuelles dans lesquelles ils se produisent) et que les acteur·rices disposent d'une marge de choix parmi différentes façons de réagir face aux circonstances et aux contraintes auxquelles ils·elles sont confronté·es (étant entendu que cette marge de choix est médiée par les représentations sociales qu'ils·elles ont intériorisées au fil de leurs parcours de vie).

À l'instar de l'approche de la théorie ancrée, notre approche analytique visait également à construire, progressivement et méthodiquement, des propositions théoriques sur base de la production et de l'analyse de données de terrain ancrées dans des réalités contextuelles particulières (Paillé, 2010). Partant du constat que tous·tes les participant·es à l'étude ont fait l'expérience d'un même phénomène – le travail volontaire –, il s'agissait de développer une théorie ancrée dans les représentations, les actions, les interactions et les processus observés et entendus sur le terrain, en vue de comprendre et d'expliquer ces éléments, en mettant en lien différentes catégories basées sur les données collectées auprès des personnes (Creswell, 2007). Pour cela, très concrètement, nous avons procédé en suivant les différentes étapes décrites ci-après.

Dans un premier temps, comme le suggèrent notamment L. Albarello (2011) et J. Creswell (2007) à propos des études de cas multiples, avant d'entreprendre formellement une analyse transversale aux trois cas d'organisations étudiés, nous nous sommes tout d'abord focalisé sur chaque organisation prise isolément. L'analyse « intra-cas » consiste à « fournir une description détaillée de chaque cas et des catégories au sein des cas » (Creswell, 2007, p. 75). Pour cela, pour chaque organisation étudiée, parallèlement à la retranscription progressive de tous les entretiens réalisés, nous les avons codés systématiquement. Pour le codage des entretiens²⁰⁴, nous avons procédé comme suit.

Premièrement, nous sommes parti d'arborescences de catégories générales à deux niveaux, en prenant appui sur nos guides d'entretien.²⁰⁵ Cette première phase de codage a permis de classer

²⁰⁴ Le codage des entretiens a été réalisé manuellement à l'aide du logiciel d'assistance à l'analyse qualitative NVivo. Ce logiciel n'est pas un logiciel automatisant le codage mais il est d'un grand support pour le stockage, la manipulation et l'organisation des données, ainsi que pour la circulation entre les codes créés.

²⁰⁵ Par exemple, pour le premier codage des entretiens avec les volontaires, nos catégories générales correspondaient aux principales dimensions des différentes étapes de l'expérience, à savoir le fait de devenir volontaire, l'entrée dans l'organisation en tant que volontaire, l'expérience du volontariat en tant que telle et la sortie du volontariat (cf. *supra* pour les principales dimensions abordées en entretien concernant ces différentes étapes).

tous les extraits d'entretien selon les catégories générales de l'expérience auxquelles ils renvoyaient, telles que les motifs d'engagement, les représentations subjectives de l'indemnité perçue en tant que volontaire, les représentations des relations avec les responsables hiérarchiques, etc. À ce stade, à l'épreuve des données empiriques dont nous disposions, certaines catégories générales ont été regroupées, supprimées ou créées. Cette première phase de codage a permis de faire un premier tri parmi les données collectées. Elle impliquait un travail d'interprétation limité, dès lors qu'il s'agissait uniquement de classer les verbatims selon les étapes et les catégories générales de l'expérience auxquelles ils renvoyaient.

Deuxièmement, nous sommes reparti des verbatims classés dans chaque catégorie afin d'identifier des logiques similaires et y reclasser ensuite les différents extraits d'entretien s'y rapportant. Cette deuxième phase de codage nécessitait un travail d'interprétation nettement plus substantiel. Pour ce faire, nous avons procédé par « comparaison permanente » (Olivier de Sardan, 2008) de tous les verbatims classés par catégorie, afin d'identifier des similitudes et des contrastes entre ceux-ci. Notons que « les vertus de la comparaison comme clé interprétative » sont largement plébiscitées par les promoteur·rices de l'approche de la théorie ancrée, dans la continuité des stratégies d'analyse encouragées par les sociologues de l'École de Chicago, notamment E. Hughes (Paillé, 2010). De plus, au-delà de la comparaison entre les données collectées, cette deuxième phase de codage était également marquée par la confrontation entre les logiques identifiées sur base des premiers entretiens réalisés et les nouvelles données empiriques collectées.²⁰⁶ Ces itérations entre la collecte et l'analyse des données, suivant un processus d'évolution mutuelle²⁰⁷ (jusqu'à l'aboutissement provisoire de la recherche) sont également un élément central de l'approche de la théorie ancrée (Guillemette, 2006; Paillé, 1994). Enfin, bien que nous ayons tenté de tendre au maximum vers l'objectivité lors de cette deuxième phase de codage, il nous faut reconnaître que nos interprétations étaient nécessairement liées à nos propres représentations²⁰⁸, car c'est inévitable (Beaud & Weber, 2010; Becker, 2002; Creswell, 2007).

Troisièmement, pour chaque cas étudié, suite à ces phases de codage des entretiens en deux temps, nous avons rédigé de premiers rapports d'analyse descriptifs en prenant appui sur les

²⁰⁶ Il importe de préciser à ce sujet que nous n'avons pas attendu d'avoir collecté toutes nos données pour entamer la phase d'analyse. Nous avons généralement mené une première analyse suite aux premières séries d'entretiens réalisés, pour ensuite confronter les premiers résultats aux données collectées via les deuxièmes séries d'entretiens.

²⁰⁷ Non seulement les nouvelles données collectées mettent à l'épreuve les premières analyses (en les confirmant, les infirmant ou les nuancant) mais, en plus, les analyses émergentes permettent d'affiner le guide d'entretien pour la suite de la collecte des données.

²⁰⁸ En particulier notre intérêt personnel marqué pour les enjeux liés au travail (cf. *supra*).

différents codes identifiés. Ces premiers rapports constituaient des documents de travail consignant la plupart des extraits d'entretien qui nous semblaient pertinents. Il importe de souligner que nous n'avons pas attendu d'avoir réalisé tous les entretiens au sein de chaque organisation pour rédiger une première version de ces rapports. En effet, lorsque nous avons mené les entretiens des volontaires en deux séries – c'est-à-dire en particulier pour les deux premiers cas étudiés²⁰⁹ –, nous avons profité de l'intervalle entre ces deux séries pour rédiger une version provisoire de ces rapports. Ces rapports ont ensuite été étoffés, restructurés, précisés ou nuancés à l'épreuve des données de la deuxième série d'entretiens. Finalement, au fil d'un travail progressif de problématisation, d'analyse, de condensation et de restructuration, ces documents de travail ont permis de rédiger des rapports d'analyse complets pour chaque site étudié suivant une trame comparable, dont sont issus les trois chapitres empiriques exposés ci-après. Notons que, pour le passage des premiers rapports très descriptifs aux derniers rapports d'analyse, nous avons accordé une attention particulière à identifier des relations entre les logiques des différentes étapes de l'expérience, telles que les relations entre les significations initiales du volontariat par rapport aux parcours de vie des personnes et les représentations ou les logiques d'action dans le courant de l'expérience du volontariat.

Dans la phase finale de la recherche, à partir des trois rapports d'analyse intra-cas, nous avons formellement pu mener l'analyse comparée des trois cas, dont les principaux résultats sont présentés dans le dernier chapitre de cette deuxième partie de la thèse. Suivant D. Schnapper (1999), qui souligne que « l'analyse typologique » est « particulièrement féconde quand il s'agit d'analyser les expériences vécues » (p. 28), l'objectif de cette analyse croisée était d'élaborer une typologie reprenant les principaux « types idéaux » des expériences du travail volontaire. De plus, l'idée était également d'analyser la façon dont ces types d'expérience sont liés aux organisations dans lesquels ils s'expriment et aux statuts socio-économiques des personnes qui les vivent, car nous avons constaté au fil de la recherche qu'il s'agissait d'éléments absolument déterminants pour la structuration des expériences du volontariat. L'horizon visé à ce stade était celui de la « généralisation analytique »²¹⁰. Et, enfin, c'est à partir de cette typologie des logiques d'expérience du volontariat que nous avons pu élaborer l'idée selon laquelle ces logiques peuvent être lues comme un miroir grossissant des attentes portées sur le travail dans

²⁰⁹ Cf. *supra*.

²¹⁰ Comme l'explique V. Dupriez, « la généralisation analytique renvoie à la force d'une analyse systématique et approfondie qui va permettre de discuter de propositions théoriques, non pas sur la base d'observations qui se répètent suffisamment, mais en fonction de la qualité des observations et de la valeur des interprétations proposées, potentiellement significatives pour interpréter d'autres cas particuliers. » (Dupriez, dans Albarello, 2011, p. 9).

notre société contemporaine et mobilisées pour identifier les balises d'une définition critique du travail (constituant un horizon alternatif à la réduction économiciste du travail).²¹¹

Durant ce dernier stade de la recherche en particulier, nous avons donc pris une certaine distance avec une posture inductiviste – et en particulier avec l'approche de la théorie ancrée – qui, comme l'ont souligné de nombreux·ses méthodologues, empêche à un certain moment de progresser dans l'élaboration théorique (Kaufmann, 2016; Schnapper, 1999; Soulet, 2010).

Enfin, pour conclure, il est essentiel de souligner que, bien avant de mener formellement cette analyse comparée des trois cas étudiés afin d'aboutir à une typologie générale, nous avons continuellement comparé nos premières constatations empiriques au sein des différentes organisations. Les analyses intra-cas et inter-cas ne correspondent donc pas strictement à des étapes totalement distinctes de la recherche. Ces comparaisons régulières entre les organisations étudiées ont fait l'objet d'une série de notes et de mémos tout au long de la recherche, qui ont permis d'alimenter nos interprétations des données propres à chaque organisation particulière. En effet, les contrastes et les similitudes entre les trois sites ont joué un rôle heuristique clé, en nous permettant de préciser notre attention vers certains processus essentiels au sein de chaque organisation. De plus, ces comparaisons permanentes nous ont permis de formuler progressivement des hypothèses interprétatives provisoires que nous avons ensuite mises à l'épreuve des nouvelles données empiriques collectées dans d'autres organisations. Ainsi, pour l'enquête menée au sein de la troisième organisation, fort de nos premiers constats résultant de la comparaison des deux premiers cas, nous savions bien plus précisément ce sur quoi focaliser notre attention. Ce processus itératif se reflète dans la structure et l'écriture de la thèse, comme nous le verrons au fil des chapitres empiriques qui suivent. C'est également ce processus continu de comparaison des cas qui nous a permis de préciser progressivement notre chapitre de problématisation générale, bien que celui-ci ait été placé finalement à l'entame de la thèse durant la phase de rédaction, ce qui pourrait laisser présager qu'il s'agissait d'un point de départ de la recherche (ce qui n'était pas le cas au regard de notre cheminement réel).

²¹¹ Cf. conclusion générale de la thèse et ouvertures finales.

Chapitre 2. Le volontariat en Service Citoyen

1. Introduction

Depuis le début du 21^{ème} siècle, les dispositifs de service civique, civil ou citoyen ont connu un développement considérable dans le monde en général (Becquet & Stuppia, 2021; McBride, 2009; McBride, Benítez, & Sherraden, 2003) et en Europe en particulier (AVSO, 2005). À l'échelle européenne, onze pays disposent aujourd'hui d'un ou plusieurs dispositif(s) de ce type, dont six pour lesquels il s'agit de dispositifs autonomes et non d'alternatives au service militaire (Van der Straten & Ronveaux, 2020).²¹² À titre de comparaison, en 2000, un seul programme de service civique national disposait d'un cadre juridique propre et d'un certain support gouvernemental en Europe (AVSO, 2005).

L'expansion récente de ces dispositifs peut être comprise en lien avec la promotion croissante du volontariat à l'échelle internationale depuis le début du siècle²¹³ et avec la suppression de nombreux programmes de service militaire obligatoire en Europe après la fin de la guerre froide (McBride, 2009; Smith, 2004). Soutenus ou non par le secteur associatif (Smith, 2004)²¹⁴, les pouvoirs publics de plusieurs pays ont mis en place des dispositifs de service civique, civil ou citoyen de grande ampleur, en s'inspirant des programmes alternatifs à la conscription qui avaient émergé au cours du 20^{ème} siècle, à partir du combat des objecteurs de conscience²¹⁵ (Becquet & Stuppia, 2021; McBride, 2009). L'implémentation et le développement des dispositifs actuels de service civique ont toutefois été accompagnés de transformations substantielles par rapport aux services des objecteurs de conscience (féminisation, durée écourtée, promotion par les pouvoirs publics, etc.) (Ihaddadene, 2015).

²¹² Les pays qui disposent d'un ou plusieurs dispositif(s) autonome(s) sont l'Allemagne, la France, l'Italie, les Pays-Bas, la Belgique et le Luxembourg. Les dispositifs institutionnalisés les plus développés se situent en Allemagne, en France, en Italie et, plus récemment, aux Pays-Bas. Au total, près de 300 000 jeunes adultes intègrent ces dispositifs annuellement (Van der Straten & Ronveaux, 2020).

²¹³ Cf. *supra*.

²¹⁴ En Europe occidentale, de nombreux acteurs du secteur associatif se sont opposés à l'implémentation de dispositifs de service civique, civil ou citoyen lorsque ces dispositifs étaient particulièrement dépendants des États, en vue de répondre à des priorités publiques telles que le chômage de longue durée, la désaffiliation de la jeunesse ou la diminution des dépenses publiques en s'appuyant sur du travail à moindre coût (au détriment des objectifs de développement personnel et de service à la collectivité) (Smith, 2004).

²¹⁵ Les objecteurs de conscience désignent ceux qui, au cours du 20^{ème} siècle, se sont opposés au service militaire obligatoire pour des raisons philosophiques ou idéologiques. Sous leur pression, plusieurs pays européens (dont la Belgique) ont progressivement autorisé la réalisation d'un « service civil » (au sein d'organisations d'intérêt général) en lieu et place du service militaire (Arcq, 1984).

En Belgique, l'asbl Plateforme pour le Service Citoyen (ci-après PSC) met en œuvre le dispositif du Service Citoyen (ci-après SC) depuis une dizaine d'années. La PSC est née fin 2007 de l'échec des nombreuses propositions de loi relatives au SC déposées depuis le début des années 1990 (suite à l'abolition du service militaire obligatoire), avec pour vocation de promouvoir l'institutionnalisation d'un SC à l'échelle nationale (Van der Straten & Ronveaux, 2020). Cette association revendique son origine historique dans le combat des objecteurs de conscience pour un service civil alternatif à la conscription, en mettant notamment en avant les valeurs d'engagement, de solidarité et de brassage socio-culturel du SC (Ronveaux & Mangez, 2019).

Après une phase de plaidoyer pour l'institutionnalisation d'un dispositif de SC (de 2008 à 2010), la PSC a piloté un programme d'expérimentation de 2011 à 2013, ayant impliqué 125 participant·es au total. Pour mettre en œuvre ce programme, la PSC s'est appuyée sur la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, faute de disposer d'un statut juridique propre. À partir de 2014, le dispositif expérimental a été étendu suite à un accord conclu avec la Région Bruxelles-Capitale (complété par un apport du Fonds Social Européen, dans le cadre de la Garantie européenne pour la jeunesse), ce qui a conduit à la participation d'un peu plus de 100 bruxellois·es par an depuis lors.²¹⁶ Depuis 2018, le dispositif a également connu un déploiement important suite à une convention-cadre conclue avec la Région Wallonne²¹⁷, qui prévoyait initialement un financement progressif impliquant la participation de 100 volontaires en 2018-2019, 400 volontaires en 2019-2020 et 1000 volontaires en 2020-2021.²¹⁸ Les objectifs ont toutefois été revus à la baisse en 2019 par le nouveau gouvernement wallon, avec une stabilisation de l'objectif à 400 volontaires par an pour les périodes 2020-2021 et 2021-2022.²¹⁹ Très récemment, cet objectif annuel a été légèrement augmenté dans la convention-cadre conclue pour les trois années à venir, qui fixe un objectif d'environ 500 volontaires par an jusqu'en 2025. De plus, depuis 2022, un financement annuel complémentaire de la COCOF²²⁰ a permis à la PSC d'impliquer 40 volontaires en plus par an à Bruxelles. Enfin, un financement du gouvernement flamand associé au Fonds Social Européen implique actuellement la

²¹⁶ Les accords de subvention ont été reconduits d'année en année avec le ministère de l'emploi et de la formation professionnelle de la Région Bruxelles-Capitale. Le budget actuel conclu pour la période 2019-2024 permet la participation de 120 bruxellois·es par an.

²¹⁷ Cette première convention-cadre a été conclue avec l'ancien Ministre-Président de la Région Wallonne, Willy Borsus (Mouvement réformateur).

²¹⁸ Pour répondre à ces objectifs, la PSC a mis en place des antennes dans les trois principales villes wallonnes : Namur, Liège et Charleroi.

²¹⁹ Convention-cadre actuellement en vigueur conclue avec le Ministre-Président de la Région Wallonne, Elio Di Rupo (Parti socialiste).

²²⁰ Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale.

participation de 50 volontaires par an en Région flamande. Au regard de ces chiffres, le nombre de jeunes adultes qui réalisent un SC a donc augmenté continuellement au cours des dix dernières années – jusqu’à atteindre environ 700 participant·es par an aujourd’hui en Belgique²²¹ – et ce nombre va continuer de croître au fil des prochaines années. En effet, en octobre 2023, le gouvernement fédéral a prévu un budget permettant à 1000 jeunes de réaliser un SC en 2024, en prévoyant la création d’un statut légal spécifique, ce qui implique le SC devrait prochainement être extrait du régime légal du volontariat, sous lequel il est actuellement déployé.

Le programme actuel du SC partage la trame commune des dispositifs de service civique, civil ou citoyen à l’échelle internationale (AVSO, 2005). Il vise à soutenir le développement personnel des volontaires, la cohésion sociale, la solidarité et l’exercice d’une citoyenneté engagée (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 31). Il s’adresse aux jeunes adultes (18-25 ans) de nationalité belge (ou disposant d’un permis de séjour en Belgique). Il s’agit d’un programme de volontariat à temps plein (6 mois) qui implique la réalisation d’une « mission »²²² individuelle à raison de quatre jours complets par semaine au sein d’une organisation non-marchande (active dans le domaine de l’aide aux personnes, de l’éducation et de la culture, de l’environnement ou du sport). Cette « mission » est complétée par un programme collectif de formation organisé par la PSC, théoriquement à raison d’un jour par semaine en moyenne²²³. L’accès au dispositif se dit basé sur le « libre choix du sujet » (Van der Straten & Ronveaux, 2020, p. 105) : il est en principe ouvert à tous·tes dans une optique d’inclusion sociale et de brassage socio-culturel.

La PSC présente ce programme comme une réponse à plusieurs constats sociologiques partagés concernant les transformations récentes de la « jeunesse » et de ses attentes (Ronveaux & Mangez, 2019). Au cours des dernières décennies, la jeunesse – si l’on entend par cette catégorie la période de vie entre l’adolescence et l’âge adulte – s’est allongée en raison notamment de l’augmentation de la durée des études et des difficultés d’intégration sur le marché de l’emploi, mais aussi de l’évolution des formes du lien familial et conjugal (Franssen, 2019; Galland, 2017; Van de Velde, 2008). De ce fait, la jeunesse est aujourd’hui « un âge

²²¹ En parallèle, le nombre d’employé·es de la PSC n’a cessé d’augmenter au fil des dix dernières années, passant de 2 ou 3 employé·es il y a dix ans à près de 60 employé·es aujourd’hui.

²²² Dès lors que la « mission » est une notion propre au discours de la PSC, elle sera systématiquement mentionnée entre guillemets dans ce chapitre. Il en sera de même pour d’autres notions telles que la « promotion » ou le « séjour d’intégration » par exemple (cf. *infra*).

²²³ En pratique, ce sont environ deux jours par mois qui sont consacrés à une formation ou à un temps d’échange collectif organisé par la PSC.

soumis plus que d'autres à un sentiment de déclassement et de précarité » (Van de Velde, 2008, p. 1). Or, pour reprendre les termes de C. Dubar (2010), « parmi les événements les plus importants pour l'identité sociale, la sortie du système scolaire et la confrontation au marché du travail constituent un moment essentiel de la construction d'une identité autonome » (p. 113).

Dans ce contexte, plusieurs sociologues s'accordent sur le fait que le modèle de « l'expérimentation » caractérise de plus en plus la socialisation des jeunes générations (Dubet, 2002; Galland, 2017; Van de Velde, 2008), c'est-à-dire que l'accès à l'âge adulte est perçu comme « un long processus de construction identitaire, davantage que comme l'accession à un statut d'indépendance et de stabilité » (Van de Velde, 2008, p. 5). En ce sens, les jeunes générations actuelles chercheraient surtout des « expériences » personnelles et singulières, vécues subjectivement mais structurées collectivement, afin d'acquérir l'autonomie et la responsabilité qui caractérisent le fait de « devenir adulte » (Van de Velde, 2008).

C'est dans cette perspective que la PSC défend l'intérêt de son programme, qui permettrait à des jeunes adultes de renforcer leur estime d'eux·elles-mêmes et leur autonomie dans un espace d'expérimentation collectif, bienveillant et valorisant, en marge des cadres scolaires et professionnels asymétriques et compétitifs. L'idée est ainsi de permettre aux participant·es d'être en lien, de s'engager, de contribuer à la collectivité et de se sentir reconnu·es en retour, afin de prendre place en tant que citoyen·nes dans notre société (Ronveaux & Mangez, 2019).

Toutefois, par rapport aux dispositifs de service civique, civil ou citoyen de grande ampleur établis dans d'autres pays européens – en particulier en France, en Allemagne et en Italie –, le SC n'est pas institutionnalisé en Belgique et n'a donc pas de cadre juridique propre.²²⁴ La mobilisation de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires pour le mettre en œuvre actuellement implique une limitation à la fois de l'indemnité mensuelle des participant·es (fixée à 200€ par mois, à laquelle s'ajoute le remboursement des frais de transport)²²⁵ et de la reconnaissance du dispositif sur le marché de l'emploi (tant par les organismes publics en charge de l'emploi et de la sécurité sociale que par les employeurs)²²⁶.

²²⁴ Cette situation devrait changer en 2024, car une institutionnalisation du SC est prévue par le gouvernement fédéral, avec la création d'un statut juridique propre.

²²⁵ Il s'agit d'une des indemnités mensuelles les plus faibles parmi les dispositifs similaires en Europe. À titre de comparaison, en France, où est déployé le plus large dispositif en Europe, l'indemnité mensuelle des volontaires est d'environ 600€ (Van der Straten & Ronveaux, 2020).

²²⁶ Les participant·es au SC bénéficient d'une assurance dans le cadre de leurs prestations. Mais ils·elles ne sont pas couvert·es par la sécurité sociale. Ils·elles disposent aujourd'hui d'une dispense de recherche active d'emploi pendant toute la durée du programme. Cette dispense a été obtenue au terme de négociations de la PSC avec les

Néanmoins, le SC dispose d'un des programmes d'accompagnement et de formation les plus substantiels parmi les dispositifs européens, qui implique vingt jours de formation sur toute la durée du programme.²²⁷ La plupart de ces formations sont données par « promotion »²²⁸ de vingt-cinq volontaires.

Depuis quelques années, la question de l'institutionnalisation du SC s'est glissée au cœur du débat public en Belgique. L'enjeu principal étant que le SC bénéficie d'un cadre légal propre et d'un financement structurel afin de permettre à tout·e jeune belge qui le souhaite de réaliser un SC. En ce sens, le SC a été à l'avant-plan de l'actualité ces dernières années : il a fait l'objet de plusieurs cartes blanches et d'articles de presse²²⁹, de reportages et de débats sur les principaux médias télévisés et radios²³⁰, de colloques²³¹, de prises de position politiques, de sondage d'opinion (ISPSOS, 2019) et d'un ouvrage de plaidoyer (Ronveaux & Mangez, 2019). De plus, tous les partis démocratiques belges déclarent soutenir la mise en place d'un SC en Belgique²³². Une institutionnalisation du dispositif est actuellement discutée au sein du gouvernement fédéral : elle devrait voir le jour en 2024.

Dans la continuité des objectifs avancés par le programme actuel du SC, celles et ceux qui soutiennent l'institutionnalisation du SC en Belgique mettent en avant les bienfaits supposés du dispositif à la fois en matière d'émancipation individuelle des participant·es (notamment via l'apprentissage de compétences par l'expérience et la clarification d'un projet d'avenir), de développement de la cohésion sociale et du vivre-ensemble (via les interactions entre des personnes d'origines sociales et culturelles différentes, et ce tant au sein du groupe de participant·es qu'avec les bénéficiaires de leur activité) ou encore d'engagement solidaire et

organismes en charge de l'emploi dans les différentes régions du pays (le Forem, Actiris, Bruxelles Formation et le VDAB).

²²⁷ À titre de comparaison, en France, le programme de formation ne compte que deux jours (Van der Straten & Ronveaux, 2020).

²²⁸ La « promotion » est le groupe des volontaires qui entament et réalisent un SC en même temps et qui sont liés·es à une même section locale de la PSC (Bruxelles, Charleroi, Namur, Liège ou Leuven).

²²⁹ Voir notamment : « Plaidoyer pour un Service Citoyen » (Le Soir, le 3 mars 2015), « Pourquoi le Service Citoyen doit s'inscrire dans le nouvel accord gouvernemental » (La Libre, le 15 septembre 2020, carte blanche signée par plus de 100 personnalités publiques), etc.

²³⁰ Voir notamment : « Le Service Citoyen : 6 mois pour se rendre utile... et peut-être trouver sa voie » (Journal télévisé de la RTBF, le 30 mars 2019), « Portrait de jeunes en Service Citoyen » (Journal télévisé de la RTBF, le 1^{er} mai 2020), etc.

²³¹ « Le Service Citoyen : quels enjeux, quelles perspectives ? », Colloque du 9 septembre 2015 à la Chambre des représentants ; « Vers un Service Citoyen en Belgique : contributions européennes », Colloque du 15 et 16 mai 2017 au Sénat.

²³² Soirée-débat pour les 10 ans du SC, Bruxelles, le 29 mars 2019.

citoyen (via la contribution à une cause d'intérêt général ainsi qu'en renforçant les valeurs citoyennes et la confiance en les institutions démocratiques).²³³

Mais certaines organisations ont également exprimé des réticences, voire des oppositions à l'institutionnalisation d'un SC en Belgique, au premier rang desquelles se trouvent les organisations de défense du volontariat²³⁴ et certaines organisations syndicales²³⁵. Les arguments avancés par ces organisations consistent à soutenir que, dans sa forme actuelle, le SC dévoie le sens du volontariat et devrait plutôt relever de la législation du travail. Ces organisations soulignent que le SC risque de devenir un nouveau statut dérogatoire à l'emploi visant à soutenir l'activation des jeunes demandeur·ses d'emploi en les mettant au travail, sans que leur statut ne soit assorti des conditions de rémunération et des protections sociales historiquement associées au salariat. Ces organisations dénoncent également le risque de concurrence à l'emploi existant que représenterait le SC en autorisant, voire en institutionnalisant une main d'œuvre bon marché au sein des associations et des services publics.

Ainsi, au-delà de l'intérêt scientifique que présentait l'analyse du volontariat en SC dans le cadre de notre recherche doctorale, nous avons également souhaité réaliser notre première étude de cas au sein de la PSC en vue de nourrir les réflexions et les débats sur l'avenir du SC, d'autant que très peu d'études ont été menées à ce jour, et en particulier aucune enquête qualitative indépendante et approfondie. En ce sens, en vue d'améliorer la connaissance sur le SC au-delà de ses objectifs officiels et des réticences qu'il suscite, notre étude visait à saisir comment les jeunes adultes qui participent au SC en font l'expérience et la façon dont cette expérience s'inscrit dans leurs parcours de vie. Cet objectif général implique d'analyser à la fois ce qui conduit à devenir volontaire en SC, la façon dont le SC est vécu à travers ses différentes dimensions et, enfin, les représentations et les parcours à l'issue du SC.

²³³ Voir notamment : « Pourquoi le Service Citoyen doit s'inscrire dans le nouvel accord gouvernemental » (La Libre, le 15 septembre 2020, carte blanche signée par plus de 100 personnalités publiques), « Plaidoyer pour l'instauration d'un Service Citoyen Universel en Belgique pour 2023 » (Plateforme pour le Service Citoyen, le 11 janvier 2023).

²³⁴ Voir notamment les prises de position de la Plateforme francophone du volontariat (« Le service citoyen et le volontariat », 2011) ou du Conseil Supérieur des Volontaires (« Avis relatif à la proposition de loi créant un statut social pour un service citoyen volontaire », 2011).

²³⁵ Voir notamment l'avis des jeunes de la Confédération des Syndicats Chrétiens (« Position des jeunes CSC sur le projet de service citoyen », le 12 avril 2011).

2. État des connaissances sur le volontariat en Service Citoyen : engagement citoyen *ou* travail dénié...

Comme évoqué en introduction, très peu d'études ont été menées sur le SC en Belgique. Les quelques travaux qui ont été réalisés à ce jour relèvent de quatre disciplines différentes. Il s'agit soit de courtes réflexions philosophiques sur le projet sans réels fondements empiriques (Geradin, 2015; Ronveaux, 2015; Tignol, 2012, 2015), soit d'études juridiques prospectives concernant la position du SC dans le paysage institutionnel belge (Geradin & Ronveaux, 2012; Pieret, 2012) ou synthétisant les propositions législatives déposées jusqu'à aujourd'hui (Cruysmans, 2020), soit de modélisation économique du dispositif en matière de coûts et de bénéfices (Guigon, 2020), soit d'évaluation du SC comme dispositif d'action publique avec une attention relativement faible accordée à la compréhension de l'expérience des volontaires eux-mêmes (BIEF, 2016; IWEPS, 2022). Plusieurs travaux ont également été menés et publiés par la PSC pour mettre en avant les bienfaits du SC pour les volontaires et pour la collectivité en général (Ronveaux & Mangez, 2019). L'angle sociologique apparaît donc comme le grand absent des études réalisées jusqu'à présent sur le SC.

En l'absence d'une littérature scientifique nationale foisonnante, il convient de faire un pas de côté en s'intéressant brièvement à l'état du débat sociologique au-delà de nos frontières. Depuis le début des années 2000, suivant l'expansion des dispositifs de service civique, civil et citoyen à l'échelle internationale, les études portant sur ces dispositifs se sont multipliées jusqu'à former un véritable champ de recherche à l'échelle mondiale (McBride, Sherraden, Benitez, & Johnson, 2004). Si ce chapitre n'a aucunement pour objectif de présenter une revue de littérature complète de toutes ces études, un détour par la France s'avère très instructif pour esquisser l'état des discussions en cours. Le Service Civique français est sans doute le dispositif européen qui a suscité les plus vifs débats politiques et scientifiques au cours des dernières années, notamment car le nombre de participant·es au Service Civique a crû de manière exponentielle au cours de la dernière décennie (passant de 6000 volontaires en 2010 à 140 000 volontaires en 2019) (Van der Straten & Ronveaux, 2020).

Comme le souligne très justement F. Ihaddadene (2018), « le Service Civique est un dispositif éminemment politique et son étude l'est donc également » (p. 47). De ce fait, le débat scientifique en France est relativement clivé. Il semble traversé par le même clivage que le débat sur le volontariat en général.

D'une part, depuis la mise en place du Service Civique en 2010, plusieurs études ont été menées en mobilisant principalement les cadres conceptuels issus de la sociologie de l'engagement et des parcours (Becquet, 2011, 2013, 2016; Francou, 2021). Ces études se focalisent sur les profils sociaux des volontaires, sur leurs motifs d'engagement, sur leurs expériences du Service Civique, sur leurs parcours et sur la contribution du dispositif à leur socialisation politique (voire professionnelle). Il s'agit surtout d'analyses du dispositif à l'aune des objectifs de celui-ci, à savoir à la fois l'engagement civique et la formation des volontaires.

D'autre part, les autres études réalisées relèvent principalement du champ de la sociologie de l'action publique et de l'emploi dans le monde associatif (Ihaddadene, 2016, 2018; Maillard & Noûs, 2021; Simonet, 2018). Ces travaux analysent le dispositif du Service Civique comme un lieu de production où s'observent des évolutions du travail. La plupart de leurs auteur·rices dénoncent une mise au travail invisible des volontaires par la mise en scène de l'engagement citoyen. Selon eux·elles, il faut dévoiler ce qui se cache derrière les justifications politiques et organisationnelles du dispositif, à savoir du travail peu rémunéré et peu protégé. Mais, si ces études présentent l'intérêt de ne pas rester cantonnées aux objectifs officiels du dispositif, elles prêtent une attention très limitée à l'expérience des acteur·rices.

Dans le cadre de notre étude centrée sur le SC en Belgique, par rapport à ce débat et conformément à l'approche générale adoptée dans notre thèse, nous souhaitons à la fois nous départir d'une posture de recherche qui serait contrainte par les justifications organisationnelles de l'existence du dispositif (à savoir principalement le SC comme dispositif de capacitation citoyenne) et d'une posture sociologique cloisonnée dans une conception critique du volontariat comme sous-emploi, qui fait peu cas des pratiques et des représentations des acteur·rices. Notre objectif consistait donc à analyser les expériences du volontariat SC et la façon dont celles-ci s'inscrivent à la fois dans les parcours de vie des jeunes adultes qui s'engagent en SC et dans le contexte organisationnel défini par la PSC.

3. Éléments méthodologiques propres à l'étude de cas

Nous ne reviendrons pas ici sur les grands principes de notre approche méthodologique que nous avons développés au chapitre précédent. Rappelons simplement que notre démarche s'inscrit dans la tradition de la sociologie compréhensive. L'idée étant de traiter le plus objectivement possible la subjectivité des acteur·rices, perceptible à travers leurs conduites et leurs discours, pour ensuite construire des catégories de l'expérience sociale permettant de

mieux la saisir (Dubet, 1994). Comme l'explique F. Dubet (1994), « cette sociologie compréhensive exige le double refus de la stratégie du soupçon et de la naïveté, de l'image d'un acteur totalement aveugle ou totalement clairvoyant » (pp. 119-120). Elle se prête donc particulièrement bien à notre horizon consistant à dépasser le clivage entre les études que nous avons mentionnées sur le SC qui soit interprètent ce dispositif seulement sous l'angle de l'emploi – le service civique comme sous-emploi qui ne dit pas son nom et qui échappe à la conscience des acteur·rices –, soit en priorité sous l'angle de l'engagement citoyen – conformément au discours du dispositif sur lui-même.

Très concrètement, nous avons mobilisé plusieurs modes de production de données. Au-delà du recours à diverses sources écrites (documents organisationnels, accords politiques, etc.), nous avons produit des données via la description d'observations et, surtout, la transcription d'entretiens compréhensifs. Nous avons ensuite analysé ces données via un processus de codage progressif afin d'identifier des catégories permettant d'éclairer les expériences des volontaires et le contexte organisé dans lequel elles s'inscrivent.

3.1. Collecte des données

Le premier mode de production de données était l'observation participante. Du mois de janvier au mois de juin 2020, nous avons réalisé des séances d'observation participante à raison de 14 jours au total, qui sont recensées dans le Tableau 4 ci-après et dont les objectifs ont été explicités dans le chapitre précédent. Notre posture sur le terrain s'apparentait à celle de l'« observateur-comme participant » théorisée par R. Gold (2003), observant et s'impliquant dans les discussions et les activités sans pour autant apparaître comme un participant comme les autres. Nous avons consigné un ensemble d'observations dans un carnet de terrain, qui a constitué un premier corpus de données.

Tableau 4 : Séances d'observation participante réalisées dans le cadre de l'étude sur le SC

Activités	Séances d'observation participante
Comités pédagogiques et organisationnels de la PSC	2 réunions d'une demi-journée
Formation à destination des tuteur·rice·s	1 formation d'une journée
Réunions d'équipe de la PSC	4 réunions d'une demi-journée
Activités collectives de deux « promotions » de volontaires en SC (à Namur et à Bruxelles) : * Séance d'information initiale	10 journées d'observation

* « Séjour d'intégration » (lancement du programme) * « Temps d'échanges » * « Bilan à mi-parcours » * « Temps de maturation et d'orientation » * « Synthèse citoyenne » (clôture du programme)	
---	--

Le deuxième mode de production de données était l'entretien compréhensif (Kaufmann, 2016).

Premièrement, du mois de juillet au mois de septembre 2020, nous avons réalisé 10 entretiens compréhensifs avec des professionnel·les de la PSC et des tuteur·rices²³⁶. Dès lors que l'étude des cadres organisés est fondamentale pour comprendre comment les expériences d'engagement sont « façonnées » par les organisations (Nicourd, 2009), ces entretiens avaient pour objectif de saisir le programme déployé par la PSC à travers ses différentes dimensions. Ces entretiens ont duré en moyenne un peu plus d'une heure et demi. Les situations professionnelles des personnes interrogées par rapport au dispositif sont reprises dans le Tableau 5 ci-après.

Tableau 5 : Échantillon des employé·es de la PSC et des tuteur·rices interrogé·es (n=10)

Fonction professionnelle dans le cadre du dispositif	Nombre de personnes interrogées (n=10)
Direction générale et direction pédagogique et opérationnelle de la PSC	2 entretiens
Coordinateur·rices de section régionale	2 entretiens
Responsables de promotion de volontaires en SC	3 entretiens
Tuteur·rices de volontaires en SC	3 entretiens

Deuxièmement, nous avons mené 24 entretiens rétrospectifs avec des volontaires ayant terminé un SC environ 12 mois avant l'entretien. Ces entretiens ont été réalisés sur un mode rétrospectif afin d'être en mesure de comprendre à la fois comment ces jeunes adultes ont vécu le SC (à travers ses différentes dimensions) mais aussi la façon dont cette expérience s'est inscrite dans leurs parcours de vie (c'est-à-dire en les interrogeant sur les significations de leur engagement par rapport à leurs parcours avant le SC, sur leurs motifs d'engagement initiaux, ainsi que sur leurs représentations et sur leurs parcours après le SC). Ces entretiens ont duré en moyenne un

²³⁶ Les « tuteur·rices » sont les personnes responsables de l'encadrement des volontaires durant leurs « missions » au sein des organisations partenaires.

peu plus d'une heure. Vu les mesures de confinement durant les périodes de réalisation de ces entretiens, la plupart ont été menés en ligne.²³⁷

Ces entretiens rétrospectifs ont été réalisés en deux séries. Du mois d'avril au mois de juin 2020, suite à nos séances d'observation participante, nous avons mené une première série de 15 entretiens rétrospectifs. L'échantillon des ancien·nes volontaires interrogé·es a été sélectionné de façon aléatoire à partir des listes complètes de cinq « promotions » de volontaires²³⁸ ayant terminé un SC environ 12 mois avant l'entretien.²³⁹ Au-delà d'un mode de sélection qui serait totalement aléatoire, nous avons toutefois tenté de varier un maximum les profils des volontaires interrogé·es, à partir des variables que nous avons à disposition dans les listes de volontaires (à propos de la ventilation de l'échantillon des volontaires interrogé·es, cf. Tableau 6 ci-après). Ensuite, en vue de mettre à l'épreuve, de consolider et d'approfondir les tendances identifiées via l'analyse des données issues de la première série, nous avons mené 9 entretiens rétrospectifs complémentaires. Pour cette deuxième salve d'entretiens, menés du mois de juin au mois de juillet 2021, l'échantillon des ancien·nes volontaires interrogé·es a été sélectionné de façon aléatoire à partir des listes des deux « promotions » de volontaires dont nous avons suivi les activités du mois de janvier au mois d'août 2020. Nous avons donc déjà établi une certaine relation de confiance avec ces volontaires au cours de nos observations participantes. L'ensemble des personnes interrogées avaient donc terminé le programme environ 12 mois avant l'entretien.

Les principales caractéristiques de l'échantillon des personnes interrogées sont présentées dans le Tableau 6 ci-après, au regard des données de l'ensemble des volontaires ayant réalisé un SC durant la même période, soit entre 2018 et 2020 (Van der Straten & Ronveaux, 2020, p. 111). Notre méthodologie étant qualitative, ce qui importe est bien entendu la ventilation de notre échantillon sur les différentes variables considérées et non la représentativité statistique. Le

²³⁷ Parmi tous les entretiens rétrospectifs réalisés, 22 entretiens ont été menés en ligne et 2 entretiens ont été menés en face-à-face. Si nous aurions bien entendu préféré pouvoir réaliser ces entretiens en face-à-face, le fait de les mener en ligne n'a toutefois pas fait obstacle à des discussions longues et approfondies avec les personnes interrogées. De plus, il nous a semblé que, pour les personnes interrogées, le fait de pouvoir échanger à partir d'un environnement qui leur était familier a plutôt contribué positivement à leur mise en confiance en situation d'entretien.

²³⁸ Afin de prendre en compte l'éventuelle hétérogénéité des expériences selon les régions, deux des promotions étaient issues de la Région Bruxelles-Capitale – où la PSC dispose d'une section locale spécifique – et trois des promotions étaient issues de la Région Wallonne, relevant de la section locale de Namur (qui est la première section qui a été mise en place par la PSC en Wallonie, à laquelle se sont ajoutées ensuite les sections locales de Liège et de Charleroi).

²³⁹ Parmi les ancien·nes volontaires interrogé·es, 12 personnes avaient terminé le programme 11 ou 12 mois avant l'entretien et 3 personnes avaient terminé le programme 8 mois avant l'entretien.

Tableau 6 montre que la répartition de notre échantillon sur les variables observées correspond globalement au profil socio-démographique des volontaires du SC en général.

Tableau 6 : Échantillon des volontaires du SC interrogé·es (n=24)²⁴⁰

Variables socio-démographiques	Échantillon des volontaires interrogé·es (n=24)	Statistiques relatives à l'ensemble des volontaires en SC entre 2018 et 2020 (n=839)
Genre		
Homme	11 (46%)	50%
Femme	13 (54%)	50%
Nationalité		
Belge	17 (71%)	76%
Étrangère ou binationale	7 (29%)	24%
Diplôme le plus élevé obtenu		
Master / Bachelier / Graduat	3 (13%)	15%
Secondaire supérieur	16 (67%)	51%
Secondaire inférieur	3 (13%)	19%
Primaire	2 (8%)	6%
Sans diplôme	0	3%
Inconnu	0	1%
Statut à l'entrée en SC		
Demandeur·se d'emploi indemnisé·e	1 (4%)	13%
Demandeur·se d'emploi en stage d'insertion (non-indemnisé·e) ²⁴¹	12 (50%)	47%
Demandeur·se d'emploi non-indemnisé·e	1 (4%)	6%
Étudiant·e	9 (38%)	23%
Autre	1 (4%)	11%

3.2. Analyse des données

L'analyse des données a été réalisée progressivement, à l'issue des différentes phases de collecte de celles-ci.

²⁴⁰ Les données socio-démographiques dont nous disposons pour chacune des personnes interrogées figurent en annexe de la thèse.

²⁴¹ Depuis 2012, les jeunes adultes de 18 à 24 ans qui s'inscrivent comme demandeur·ses d'emploi auprès des services régionaux en charge de l'emploi doivent réaliser un « stage d'insertion professionnelle » durant un an avant de pouvoir prétendre à des allocations d'insertion. Il est dit aussi « stage d'attente ». Notons que les demandeur·ses d'emploi en « stage d'insertion » ne sont pas contraint·es par les services régionaux en charge de l'emploi d'effectuer des activités volontaires : il s'agit uniquement d'une inscription administrative.

Tout d'abord, avant d'entamer la réalisation des entretiens, nous avons procédé à une première analyse de l'ensemble de nos données d'observation. Cette première analyse avait pour principal objectif d'identifier les éléments saillants captés lors d'interactions ordinaires que nous souhaitions approfondir en entretien.

Ensuite, après avoir réalisé et retranscrit les entretiens avec les professionnel·les de la PSC et les tuteur·rices (n=10) ainsi que la première série d'entretiens rétrospectifs avec des volontaires (n=15), nous avons réalisé une première analyse approfondie de l'ensemble de ces entretiens. Pour cela, nous avons procédé en deux temps, comme nous l'avons expliqué dans le chapitre de méthodologie générale. Les résultats de cette procédure en deux temps nous ont permis d'affiner notre guide d'entretien en vue de la deuxième série d'entretiens rétrospectifs avec d'ancien·nes volontaires.

Enfin, après avoir réalisé et retranscrit cette deuxième série d'entretiens rétrospectifs (n=9), nous les avons également analysés en deux phases, suivant la même procédure que pour l'analyse des entretiens précédents. Toutefois, nous avons entamé l'analyse à partir des catégories élaborées suite à l'analyse de la première série d'entretiens. Cette deuxième série d'entretiens nous a permis à la fois de mettre à l'épreuve, de nuancer et d'approfondir la compréhension de ces catégories d'analyse.

4. Les expériences du volontariat à la Plateforme pour le Service Citoyen en quatre étapes

Cette section consacrée à l'exposé des résultats est structurée en quatre points, correspondant aux quatre étapes successives de l'expérience du volontariat en SC : s'engager en SC, entrer en SC, vivre le SC et sortir du SC. Pour chacune de ces étapes, si notre propos se concentrera principalement sur l'analyse de l'expérience des volontaires, nous ferons également référence aux logiques organisationnelles qui encadrent et qui contribuent à façonner cette expérience.

4.1. Devenir volontaire en Service Citoyen

Pour comprendre ce qui conduit à s'engager en tant que volontaire en SC, il nous faut étudier à la fois le sens que ces jeunes adultes donnent à leur engagement par rapport à leur parcours de vie récent et leurs motifs d'engagement initiaux.

4.1.1. Les significations initiales du volontariat en Service Citoyen dans les parcours de vie des volontaires

Afin d'être en mesure de situer les significations subjectives initiales de l'engagement en SC, il convient de revenir très succinctement sur quelques traits du profil social des jeunes adultes qui s'engagent en SC, à partir des informations disponibles à ce propos. Ils·elles ont pour points communs de ne pas trouver leur place dans les canaux « classiques » de l'intégration sociale (le marché de l'emploi et le système éducatif)²⁴², d'être généralement soutenu·es matériellement par leurs proches (et/ou, moins fréquemment, de bénéficier d'allocations sociales)²⁴³, d'être légèrement moins diplômé·es que les jeunes adultes du même âge en Belgique²⁴⁴ et d'être relativement peu mobilisé·es politiquement.²⁴⁵

Lorsqu'on interroge les ex-volontaires sur la façon dont les événements se sont déroulés pour qu'ils·elles s'engagent en SC, il est frappant de constater que tous·tes situent leur engagement soit par rapport à leur parcours d'éducation (secondaire ou supérieur), soit par rapport à leur recherche d'emploi. Les significations subjectives initiales de l'engagement en SC sont donc étroitement liées à un enjeu consistant à trouver *une* place et/ou *sa* place dans la société, via le système éducatif et/ou sur le marché de l'emploi. Il ne s'agit donc clairement pas d'un engagement guidé en priorité par une volonté de mettre son temps au service de l'intérêt général

²⁴² Selon la récente étude quantitative menée par l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS, 2022), plus de 80% des jeunes adultes qui s'inscrivent en SC sont « inoccupé·es » (dont 32% depuis plus de 6 mois). Cela signifie qu'ils·elles ne sont ni employé·es, ni étudiant·es (même s'ils·elles sont éventuellement encore formellement inscrit·es en tant qu'étudiant·es), ni en formation au moment de s'engager en SC.

²⁴³ En effet, dès lors que la participation au SC demande un engagement à temps plein et n'est indemnisée qu'à hauteur de 200€ par mois, les volontaires sont nécessairement dépendant·es de ressources financières extérieures au dispositif. Ainsi, 61% des jeunes adultes qui s'engagent en SC vivent chez leurs parents (IWEPS, 2022) et, bien que la majorité de ces jeunes soient demandeur·ses d'emploi, ils·elles ne perçoivent généralement pas d'allocations sociales, principalement en raison de la politique du « stage d'insertion professionnelle ». Depuis 2012, les jeunes adultes de 18 à 24 ans qui s'inscrivent comme demandeur·ses d'emploi auprès des services régionaux en charge de l'emploi doivent réaliser un « stage d'insertion professionnelle » durant un an avant de pouvoir prétendre à des allocations d'insertion. Par conséquent, pour la période 2021-2022, si 60% des personnes qui se sont engagé·es en SC avaient le statut de demandeur·ses d'emploi, 76% d'entre eux·elles n'étaient pas indemnisé·es (PSC, 2022).

²⁴⁴ Si l'on considère trois niveaux de diplôme – inférieur au CESS, CESS et enseignement supérieur –, les jeunes adultes qui s'engagent en SC sont légèrement plus nombreux·ses à ne pas avoir obtenu leur CESS que les personnes du même âge dans les régions dans lesquelles le SC est déployé (26% en 2021-2022, contre 24% à l'échelle de la population) et légèrement moins nombreux·ses à être diplômé·es de l'enseignement supérieur (15% en 2021-2022, contre 20% à l'échelle de la population). Source : calculs pondérés réalisés selon le nombre de participant·es au SC par région du pays, à partir des données de la PSC (PSC, 2022) et de Statbel (Enquête sur les Forces de Travail, 2021).

²⁴⁵ Selon la récente étude de l'IWEPS (2022), moins de 15% des jeunes du SC ont déjà milité dans une association et ils·elles sont plus nombreux·ses que la population wallonne à ne pas avoir voté aux dernières élections (23% des volontaires contre 13% des wallon·nes).

ou d'une cause. Plus précisément, on peut distinguer quatre types de significations associées initialement à l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie récents des volontaires.²⁴⁶

a) Le volontariat comme vecteur de transition entre les études secondaires et des études supérieures à définir

Premièrement, l'engagement en SC peut trouver son origine dans le souhait de faire une « pause » sur le plan scolaire, dans le cadre d'une « année de transition » entre la fin des études secondaires et l'inscription dans un cycle d'études supérieures, dont le choix n'est pas encore acté. Le SC est alors conçu comme une expérience transitoire choisie parmi d'autres options possibles – année sabbatique, formation, etc. –, afin de s'extraire pendant quelques mois du cadre scolaire et de prendre le temps de définir une orientation vers des études supérieures envisagées. Cette situation concerne les plus jeunes volontaires du SC, ayant autour de 18 ans à l'entrée dans le dispositif, qui vivent chez leurs parents.²⁴⁷

« Je n'ai pas eu une très chouette dernière année de rhéto²⁴⁸, ce qui fait que j'ai eu beaucoup de haine envers les études de manière générale. Je n'ai pas eu envie, je n'aurais pas su je crois, reprendre d'autres études ou commencer des études juste après ma rhéto. Donc je me suis dit que j'allais me laisser le temps qu'il faudrait pour... simplement pour me remettre dedans sans forcer le truc. (...) J'avais besoin d'une pause, d'une grosse pause. Ce qui a aussi c'est que je ne savais pas du tout ce que j'allais faire après, vraiment pas. (...) J'avais besoin d'une année de transition. » [Éléonore]

« J'ai eu fini ma rhéto, donc le choix d'études s'est posé. Mais je ne me sentais vraiment pas prête pour recommencer l'école tout de suite. Il me fallait une expérience. » [Lydia]

b) Le volontariat comme activité de substitution suite à l'abandon d'un cycle d'études supérieures

Deuxièmement, plus fréquemment²⁴⁹ et toujours en rapport avec le système éducatif, l'engagement en SC peut trouver son origine dans des difficultés rencontrées dans l'enseignement supérieur. Plusieurs ex-volontaires que nous avons rencontré·es ont arrêté leurs

²⁴⁶ Pour l'exposé des résultats, nous nous appuyons principalement sur des verbatims. Afin d'assurer le respect de l'anonymat, tous les prénoms des personnes interrogées dont les propos sont repris ici ont été modifiés. Il en sera de même dans l'ensemble de la thèse.

²⁴⁷ Parmi l'ensemble des entretiens réalisés, 3 ex-volontaires peuvent être considéré·es comme ayant associé initialement ce type de signification à leur engagement en SC.

²⁴⁸ En Belgique, la « rhéto » désigne la dernière année de l'enseignement secondaire.

²⁴⁹ Parmi l'ensemble des entretiens réalisés, 9 ex-volontaires sont concerné·es ici.

études supérieures en cours d'année suite à un échec et/ou car elles ne correspondaient pas à leurs attentes. Une période de plusieurs mois se libère alors, lors de laquelle un engagement en SC peut prendre place. Dans ce cas, le SC est davantage mobilisé comme une option par défaut, pour « *ne pas rester sans rien faire* » [Zélie] et retrouver « *un but pour se lever le matin* » [Mathieu], en attendant le début de l'année scolaire suivante en vue d'entamer un nouveau cycle d'études ou de formation. Cette situation concerne très largement les jeunes volontaires du SC (de 18 à 20 ans à l'entrée), soutenu·es matériellement par leurs parents.

« J'étais en cours en ergothérapie mais ça ne me plaisait pas du tout et je n'y arrivais pas. Alors je me suis dit 'je ne vais pas rester 6 mois à rien faire chez moi', parce que j'ai arrêté en janvier en fait. On a entendu ça à la radio et on s'est dit 'pourquoi pas'. Donc voilà. Tout s'est fait super vite : le lendemain ou le surlendemain j'avais un rendez-vous avec le SC, à la Plateforme. » [Léo]

« J'ai commencé les sciences politiques mais je n'ai fait que deux semaines parce que je n'aimais pas du tout l'université, enfin le cadre que c'était. Ce n'était pas pour moi je pense. Du coup après... j'ai commencé infi, parce que ma sœur fait infi et ça m'intéressait à ce moment-là. J'ai fait un mois puis je me suis rendu compte que je n'aimais pas du tout en fait. (...). Du coup après on m'a parlé d'une conseillère d'orientation à l'unif. Elle m'a parlé du SC. J'ai appelé, j'ai pris rendez-vous et ça a commencé comme ça. » [Nina]

c) Le volontariat comme activité de substitution dans le cadre d'une recherche d'emploi difficile

Troisièmement, l'engagement en SC prend fréquemment²⁵⁰ place dans le cadre d'une période de recherche d'emploi difficile. Faute de trouver un emploi depuis plusieurs mois, certaines personnes se tournent vers le SC. Le dispositif apparaît alors comme un moyen d'accéder à une activité, un support à la recherche d'emploi, voire une façon de gagner un peu d'argent. Cette situation concerne soit des jeunes volontaires (de 18 à 20 ans à l'entrée) qui n'ont pas entamé de cycle d'études supérieures ou qui sont en décrochage scolaire depuis l'enseignement secondaire, soit des volontaires plus âgé·es (de 23 à 25 ans à l'entrée) qui ont arrêté ou, plus rarement, qui ont fini un cycle d'études supérieures. On retrouve ici certain·es jeunes adultes qui éprouvent quelques difficultés sur le plan économique.

« J'étais sorti de l'école en juin, j'avais fait un premier job pendant 3 mois et après je ne sais combien de CV envoyés et de refus, j'ai un peu baissé les bras, c'était un peu compliqué de se

²⁵⁰ Parmi l'ensemble des entretiens réalisés, 9 ex-volontaires sont concerné·e·s ici.

relancer... Du coup je suis tombé sur le SC et j'ai testé. Moi, honnêtement, c'était plus pour les lieux de stage qui étaient intéressants que pour le principe. » [Ahmed]

« J'ai abandonné mes études, donc j'ai eu beaucoup de mal à trouver du travail après ça. (...) Qu'est-ce que j'ai trouvé comme taf? C'était en restauration, donc plongeur, commis de cuisine, pendant la saison quoi. Une fois la saison terminée je ne retrouvais pas de travail. (...) Dans l'immédiat bien sûr je voulais travailler pour gagner ma croute mais bon après aller faire du volontariat et ne rien gagner ça me va aussi. Quand t'as besoin de sous aussi... » [Lilian]

d) Le volontariat comme vecteur de transition entre un emploi insatisfaisant et une nouvelle orientation professionnelle à définir

Quatrièmement, de façon moins fréquente²⁵¹, certaines personnes choisissent également de s'engager en SC plutôt que dans un emploi accessible qui ne fait pas sens pour elles. L'engagement en SC est alors perçu comme un vecteur de transition choisi entre un emploi insatisfaisant et une nouvelle orientation professionnelle plus épanouissante qui reste à définir.

« J'ai eu plusieurs jobs et je savais que je pouvais très bien me tourner vers mes anciens boss et qu'ils allaient me trouver un travail. Mais j'avais trop peur de commencer un nouveau boulot et ne pas spécialement avancer sur ma réflexion de... 'qu'est-ce que j'ai envie de faire de ma vie?'. (...) C'était un peu ça aussi ma démarche avec le SC, ce n'était pas... Retourner dans une épicerie où j'ai travaillé, oui ok je me plais bien mais je n'avais pas envie de me réveiller un matin à 35 ans et être là 'en fait j'aime bien ce boulot à l'épicerie mais ce n'est pas spécialement ce que j'ai envie de faire de ma vie.' » [Matilda]

« Je voulais me réorienter vers... J'étais intéressée par un milieu qui était un peu et même complètement différent du milieu artistique. Vu que j'aime beaucoup la nature et que j'étais intéressée par l'animation, je trouvais ça une bonne opportunité de pouvoir essayer. (...) Je n'avais pas envie de travailler dans une grande surface juste pour me faire de l'argent. » [Daphnée]

En conclusion, l'enjeu de l'intégration et de l'orientation des jeunes adultes et des failles des principaux cadres qui l'assurent dans notre société contemporaine – le système éducatif et le marché de l'emploi – est donc au cœur des significations initiales de l'engagement en SC. Plus précisément, les différentes significations que les volontaires associent initialement à leur engagement en SC par rapport à leurs parcours de vie peuvent être classées selon deux axes (Tableau 7 ci-après). D'une part, les volontaires attribuent une certaine fonction à leur

²⁵¹ Parmi l'ensemble des entretiens réalisés, 3 ex-volontaires sont concerné·e·s ici.

engagement par rapport aux phases de vie qu'ils-elles traversent, soit une fonction de « transition » vers une nouvelle phase de vie (des études supérieures ou une activité professionnelle plus épanouissante) soit, nettement plus fréquemment, une fonction de « substitution » faute d'une intégration « réussie » dans les canaux d'intégration « classiques » (le système éducatif et le marché de l'emploi). Dans une logique de « transition », le SC apparaît davantage comme une option choisie parmi d'autres options possibles tandis que, dans une logique de « substitution », le SC s'apparente plus à une option choisie par défaut, voire subie en regard d'autres options qui auraient été préférées (une intégration « réussie » dans un cursus d'éducation supérieure ou sur le marché de l'emploi). D'autre part, l'engagement en SC prend également place par rapport à une sphère d'activités de référence : soit le système éducatif, soit le marché de l'emploi. Comme nous le verrons dans la suite de ce chapitre, ces différents types de significations de l'engagement en SC au départ ont des effets sur les expériences du SC et même de la sortie du SC.

Tableau 7 : Les significations de l'engagement en Service Citoyen par rapport aux parcours de vie des volontaires

Sphère d'activités de référence Place du SC dans le parcours de vie	Système éducatif	Marché de l'emploi
« Transition » vers une autre phase de vie (études supérieures ou nouvelle orientation professionnelle)	Programme de transition entre les études secondaires et des études supérieures envisagées (à définir)	Programme de transition entre un emploi insatisfaisant et une nouvelle orientation professionnelle (à définir)
« Substitution » par rapport à une intégration problématique dans les canaux « classiques » de l'intégration sociale	Activité de substitution suite à l'arrêt en cours d'année d'un cycle d'études supérieures	Activité de substitution dans le cadre d'un parcours de recherche d'emploi difficile

4.1.2. Les motifs d'engagement initiaux

Au-delà de leurs différences, les significations associées à l'engagement en SC dans les parcours de vie des volontaires se rejoignent autour d'au moins deux éléments : d'une part, l'engagement en SC prend place durant des périodes d'« inactivité » – dès lors que la personne ne suit pas ou plus un programme d'éducation ou de formation et n'exerce pas non plus un

emploi – et, d'autre part, il s'agit de périodes pendant lesquelles ces jeunes adultes cherchent une façon de trouver leur place dans la société, que ce soit au sein du système éducatif ou déjà sur le marché de l'emploi. En lien avec cette expérience de vie convergente, les volontaires du SC partagent des motifs d'engagement initiaux assez similaires. Néanmoins, les différentes significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie (voir Tableau 7) ne sont pas sans lien avec les motifs d'engagement initiaux.

Les engagements articulent toujours une double dimension : orientés vers des causes ou des activités servant à autrui, ils sont justifiés par une volonté d'implication et d'un rapport à l'autre. Mais les engagements s'inscrivent aussi dans des logiques biographiques et se justifient aussi pour des motifs de construction identitaire et de rapport à soi. Autrement dit, l'engagement est toujours un engagement pour autrui et un engagement pour soi, ou encore, il articule toujours, selon la formule de A. Caillé (2005), un intérêt « pour » et un intérêt « à »²⁵². Ainsi les motifs d'engagement initiaux des volontaires naviguent entre ces deux polarités : certain·es argumentent leur engagement dans le SC au nom de logiques tournées vers autrui, alors que d'autres mettent en avant le bénéfice plus personnel qu'ils·elles pensaient retirer de cette activité. À ces polarités se superposent des intensités d'attentes très variables également, allant d'un degré minimal d'engagement à des niveaux d'attentes plus fortes. C'est donc dans cet entrelacs d'attentes et de projections que les jeunes choisissent de s'engager dans le SC, et que nous allons chercher à distinguer et thématiser, tout en gardant en tête l'hybridation des logiques au niveau des jeunes et leur nécessaire évolution au gré de leur implication ultérieure dans le SC.

a) Les motifs d'engagement centrés sur soi

« S'occuper »

Un grand nombre de volontaires s'engagent d'abord en SC pour « s'occuper », « trouver quelque chose à faire », voire « passer le temps ». Arthur indique ainsi « *la première motivation vraiment c'était de trouver quelque chose à faire. Même si je fainéante, il faut vraiment que je*

²⁵² « Il faudrait distinguer deux modalités bien différentes de l'intérêt : 1) ce qu'on pourrait appeler l'intérêt à ; 2) celui qu'on pourrait appeler l'intérêt pour. Le premier est de l'ordre de l'instrumentalité et de l'extériorité par rapport à une activité. On ne fait pas une chose, on ne se livre pas à une activité parce qu'on y éprouve du plaisir, on la fait parce qu'on a intérêt à la faire. Lorsqu'on éprouve, par contre, de l'intérêt pour quelqu'un ou pour une activité, l'action est effectuée pour elle-même. Elle est à elle-même sa propre fin. » (Caillé, 2005, p. 276).

fasse quelque chose, que ça bouge un petit peu. » Céline et Mathieu argumentent dans le même sens : s'engager en SC leur permettait de « *bouger* » et « *faire quelque chose* ».

« Le but au départ c'était vraiment de faire quelque chose. C'était pour arrêter de tourner en rond chez moi. (...) C'était pour me faire sortir de chez moi parce que si je restais 6 mois de plus à stagner et à tourner en rond comme ça, j'allais devenir folle quoi. » [Céline]

« Je me suis dit : 'bah le SC au moins c'est quelque chose qui va m'occuper quoi'. Je n'avais pas plus d'attentes que ça, tu vois ? Dans le sens... C'était vraiment, je me suis dit : 'il faut bien que je fasse quelque chose de mes 6 mois, autant faire ça quoi', tu vois ? Je ne vais pas mentir, je n'avais pas vraiment beaucoup d'attentes. » [Mathieu]

Ce premier motif d'engagement, que l'on peut considérer comme le degré minimal d'une logique centrée sur soi, est surtout avancé par celles et ceux pour lesquelles le SC apparaît comme une activité de substitution à la suite de l'abandon d'un cycle d'études supérieures ou en conséquence d'une recherche d'emploi infructueuse. Ce temps est dans un cas lié au calendrier institutionnel des cursus de formation qui fait que toute réorientation produit un temps inactif de plusieurs mois, ou lié à la lassitude d'un temps de recherche d'emploi infructueux, rythmé par des projections motivantes auxquelles se succèdent des périodes de déception face à l'absence de retour des employeurs ou aux offres inadaptées et produit ce temps lent « de l'attente » typique de la recherche d'emploi. Le temps disponible devient un temps « mort », un temps de l'inactivité, un temps qui produit une introversion difficile à vivre, un temps « pour rien, vidé de son sens » comme l'est le temps du chômage selon Bourdieu (1981). Un temps qu'il s'agit de « tuer », en le convertissant en un temps actif, c'est à dire, structuré, rythmé, organisé autour de contenus, de tâches à réaliser, un temps qui permet une inscription dans la vie sociale, et permet une vie rythmée.

Cette volonté de « *s'occuper* » est aussi évoquée par certain·es volontaires pour lesquelles le SC s'intègre dans le cadre d'une « pause » scolaire à l'issue de leurs études secondaires. Pour eux·elles, le dispositif leur permet de prendre leurs distances avec le système éducatif, sans être inactif·ves pour autant.

« J'avais peur de faire une année sabbatique en ne faisant rien entre guillemets, de me remettre beaucoup en question et de penser que ça aurait été une année gâchée. Je préférerais cette formule qui permettait d'avoir 6 mois complets avec un certain nombre d'heures par semaine, des formations et plein de choses chouettes, mais en dehors de ça avoir aussi du temps pour faire d'autres trucs. » [Éléonore]

Cette première motivation qui consiste avant tout à tourner le dos à un temps inactif attire l'attention sur une condition de tout engagement qu'est la « disponibilité biographique » (Siméant, 2001). Ainsi trois autres logiques centrées sur soi s'appuient également sur cette disponibilité, mais l'argumentation de la motivation à s'inscrire dans le SC s'est appuyée sur une réflexion de contenu plus étayée. Il ne s'agissait pas uniquement de convertir un temps inactif en un temps actif et structurant, mais également en un temps productif, orienté vers la constitution de nouvelles ressources.

« Découvrir » et « S'orienter »

« *Ce qui m'a botté c'est vraiment le côté... le fait de découvrir quelque chose de nouveau via le bénévolat.* » [Matilda]. Cette motivation de Matilda témoigne d'un intérêt à l'ouverture et à l'apprentissage. Il s'agit de « découvrir » un nouveau milieu et de nouvelles activités. Ce motif est particulièrement mentionné par les volontaires qui associent le SC à une phase de réorientation. Celle-ci peut accompagner une transition entre un emploi qui ne correspond pas à leurs attentes et une nouvelle orientation professionnelle à définir. Antoine décrit sa motivation par ces termes :

« *Pour moi c'était vraiment de la découverte, pour voir un peu à quoi ça ressemblait, on m'avait vendu ça comme... Justement, faire du volontariat, être sur le terrain, avoir aussi des petites formations par ci, par là. Donc j'y suis allé on va dire... le cœur léger. Enfin je ne sais pas, je suis resté assez ouvert à ce qui pouvait s'offrir à moi quoi.* » [Antoine]

Daphnée voyait également dans le SC une manière de « sortir du milieu artistique », en se donnant une période pour trouver de nouveaux horizons : « *Ça me donnait 6 mois de test pour apprendre autre chose. (...) Je voulais continuer à apprendre, à découvrir.* » [Daphnée]. Cette recherche d'un temps propice à la découverte se défend également en situation de réorientation scolaire. Les volontaires déclarent ainsi profiter d'une « pause » pour s'ouvrir davantage à une variété de pratiques, comme les témoignages ci-dessous de Sylvain, de Mathieu et d'Arthur l'indiquent :

« *J'avais fait un entretien avec le CIO, un entretien de psychologie et d'orientation. Il m'avait parlé du SC... Moi j'hésitais entre quelque chose de plus pratique, je ne savais pas grand-chose mais plus pratique, et les études... Ils m'ont dit : 'c'est un entre-deux, il y a un stage et il y a des activités à côté'. Why not, ça m'a tenté !* » [Sylvain]

« *Ce qui m'a tenté dans le programme, c'est les missions où je me servais vraiment de mes mains et de ma personne. Donc par exemple les missions où on était avec des enfants. Moi je suis*

quelqu'un qui a un bon contact avec les enfants et je suis quelqu'un qui me sert assez bien de mes mains, je veux dire bricoler et tout ça, c'est des trucs que je fais relativement simplement et que j'arrive à faire très très bien. » [Mathieu]

« J'avais déjà fait trois années d'unif, j'ai fait le droit, pas une bonne idée [rires], puis une première année de psycho où ça m'avait... la matière me plaisait mais c'était infiniment trop théorique et pour toute une série de raisons c'était un peu too much pour moi. (...) Il fallait que je trouve quelque chose d'autre, de plus pratique. » [Arthur]

Au-delà de la volonté d'occuper le temps et de découvrir un nouveau domaine d'activités, de nombreux·ses volontaires espèrent ainsi que leur engagement en SC leur permette de « s'orienter » – de trouver « une route », « une voie », « une vocation » –, en vue de choisir un cycle de formation et/ou de poursuivre une certaine orientation professionnelle. « *J'espérais un peu parce que je savais que je n'étais pas un académique, donc j'espérais pouvoir trouver une route.* » indique ainsi Nils dans son entretien. Ce motif d'engagement initial est évoqué très fréquemment par les volontaires. En effet, nous avons vu que, quelles que soient les significations de l'engagement en SC par rapport au parcours de vie, les jeunes adultes qui s'engagent en SC partagent une incertitude quant à la façon de trouver leur place dans la société, que ce soit au sein du système éducatif ou directement sur le marché de l'emploi. Autrement dit, ils·elles sont conscient·es que le SC n'offre qu'une parenthèse temporelle limitée et qu'à son issue de nouveaux choix devront être posés. Le SC est alors investi d'un espoir, celui de trouver de nouvelles pistes d'orientation pour relancer une nouvelle phase de projection dans leur scolarité ou dans l'emploi.

Obtenir un emploi ou des droits au chômage

D'autres jeunes entrent dans le dispositif du SC avec une motivation clairement exprimée de recherche d'emploi, voire d'obtention d'un emploi au terme de leur engagement. On peut considérer qu'il s'agit de l'attente la plus forte dans une logique d'engagement centrée sur soi, dès lors qu'il ne s'agit plus uniquement que ce programme de volontariat soutienne les choix d'orientation mais aussi qu'il permette d'accéder à l'emploi. Les extraits des entretiens de Meryem et de Lilian soutiennent cette logique :

« Je me suis dit 'je cherche un taf, le volontariat ça peut peut-être aussi déboucher sur un boulot', tu vois ? Ils vont voir mes compétences entre guillemets. Ils vont me dire 'ouais, toi tu nous intéresses et voilà quoi'. Tu vois ? Donc c'était aussi pour mon avenir. Voilà. Ce n'est pas que pour du bénévolat et que pour de l'aide à la personne. J'ai pensé à moi aussi. » [Meryem]

« Je me suis dit c'est 6 mois, je fais quelque chose et il y aura bien quelque chose en sortant de là quoi. » [Lilian]

Contrairement à ce qui a été mis en évidence dans le cadre du Service Civique français notamment (Ihaddadene, 2018), le fait d'obtenir une indemnité n'entre que très peu en ligne de compte parmi les motifs d'engagement initiaux des volontaires du SC.²⁵³ Cependant, pour des personnes qui sont à la recherche d'un emploi et qui sont en situation de difficulté financière au moment de s'engager, la perspective d'avoir accès aux allocations de chômage à l'issue du SC peut intervenir parmi les motifs d'engagement initiaux. En effet, la participation au dispositif est évaluée comme une expérience positive dans le cadre du « stage d'insertion » des demandeur·ses d'emploi. Cet extrait d'entretien permet de comprendre la logique sous-jacente à la valorisation du SC à des fins de constitution des droits au chômage :

« Au bout d'un an d'inscription au Forem et deux évaluations positives tu peux toucher le chômage. (...) Moi c'est aussi pour ça que je faisais le SC. Ça m'aidait à toucher le chômage, pour avoir une sécurité financière, tu vois ? (...) Je savais que ça allait m'amener à ça. Je n'étais pas au SC pour toucher le chômage en ayant des évaluations positives mais je savais que ça allait m'aider à avoir ça. » [Meryem]

b) Les motifs d'engagement tournés vers autrui

Les engagements des jeunes dans le SC sont également orientés vers le service à autrui. Si les jeunes expriment un intérêt à, il argumentent également un *intérêt pour* le dispositif et l'action désintéressée qu'ils·elles vont investir dans les projets.

« Être utile »

« À force de rester à la maison et de se sentir de moins en moins utile, j'ai juste eu l'envie de me sentir un petit peu utile, parce que ce n'est pas mon habitude de ne rien faire de ma vie. Et du coup voilà, je me suis engagé en SC à ce moment-là. » [Ahmed]. À l'instar de cet extrait de l'entretien de Ahmed, la volonté d'« être utile » est mentionnée par la plupart des ex-volontaires lorsqu'ils·elles évoquent leurs motifs d'engagement initiaux en SC. On peut considérer qu'il s'agit du degré « minimal » d'une logique d'engagement tournée vers autrui. Ce motif d'engagement est avancé quelles que soient les significations de l'engagement en SC par

²⁵³ Rappelons toutefois ici que l'indemnité mensuelle prévue dans le cadre du SC est nettement inférieure à celle que reçoivent les volontaires du Service Civique en France (cf. *supra*).

rapport aux parcours de vie. En ce sens, nous avons montré que toutes les personnes qui s'engagent en SC partagent une situation d'« inactivité », ce qui suscite une forte volonté de s'engager dans une activité d'utilité sociale.

« Je préférais clairement ça plutôt que de ne rien faire quoi ! Entre travailler la terre ou aller bosser dans un Delhaize, il n'y a pas photo ! (...) Même si je gagnais... Enfin je gagnais, je vais mettre des gros guillemets, mais même si je gagnais beaucoup moins à faire ça, je me sentais beaucoup plus utile. » [Antoine]

« C'était une période assez difficile parce que je m'ennuyais, j'avais l'impression de ne pas du tout être utile et je sentais que j'avais besoin de bouger et vraiment de trouver une solution à ça. Et donc la raison pour laquelle je me suis engagée au SC au lieu de continuer à chercher, c'était que j'avais peur de continuer à chercher encore pendant des mois sans rien faire. » [Marie]

« Rencontrer »

Certain·es volontaires perçoivent leur participation au dispositif comme une opportunité de « rencontrer » de nouvelles personnes. À nouveau, ce motif d'engagement initial n'est pas lié à certaines significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie récents. Néanmoins, il semble plus fréquent parmi les personnes qui s'engagent en SC faute de trouver un emploi, qui sont parfois isolées depuis plusieurs mois.

« J'avais envie que ce soit une expérience qui me permette de me faire de nouveaux amis, enfin de nouveaux contacts et tout ça quoi. » [Guillaume]

« C'était aussi pour rencontrer d'autres gens, parce que j'étais dans des cercles de personnes qui n'étaient pas du tout positives et qui bouffaient pas mal mon énergie et en fait je crois qu'il y a ce fait-là quoi. » [Céline]

c) Au croisement des deux logiques : une volonté « d'aider et d'être aidé »

Au croisement d'une logique centrée sur soi et d'une logique tournée vers autrui, plusieurs volontaires déclarent qu'en s'engageant en SC, ils·elles souhaitaient à la fois « aider et être aidé » [Arthur]. Lydia argumente en ce sens : « *je voulais rendre service et qu'en même temps ça m'apporte aussi des choses* » [Lydia].

En conclusion, pour ces jeunes adultes qui ne sont ni en emploi ni en formation, le programme du SC leur permet avant tout d'être actif·ves, de se sentir utiles, d'être inclus·es dans un collectif et d'être soutenu·es dans leur quête d'une place dans notre société et/ou de s'orienter dans la

vie. Ces motifs d'engagement en SC (repris dans le Tableau 8 ci-après) sont en lien fort avec les raisons de s'engager bénévolement identifiées par S. Nicourd et B. Havard Duclos (2005), à savoir la volonté de « donner un sens à sa vie » – en restaurant des blessures identitaires et en se projetant dans l'avenir, notamment sur le plan professionnel –, d'« être utile », d'« agir ensemble » – c'est-à-dire avoir un statut social et intégrer un espace de sociabilité – et, enfin, d'« être de son époque », ce qui implique aujourd'hui des formes d'engagement marquées par l'autonomie, la proximité et orientées vers des actions pragmatiques. De plus, dans l'axe des travaux d'I. Ferreras (2007), tout comme les raisons de travailler en général, ces motifs d'engagement en SC relèvent surtout de registres expressifs – avoir le sentiment d'exercer une fonction utile pour la société, renforcer ses capacités à poser des choix de vie de façon autonome, intégrer un tissu social, participer à une activité intéressante –, plutôt que d'un registre instrumental. En effet, contrairement à ce qui a été mis en évidence dans le cadre du Service Civique français où les participant·es chercheraient en priorité une rémunération (Ihaddadene, 2018), le fait d'obtenir une indemnité n'entre pas réellement en ligne de compte pour les volontaires du SC en Belgique et la quête d'un emploi s'intègre plus généralement dans une volonté de s'intégrer dans la société et d'être autonome. Cela étant, les motifs d'engagement en SC sont enchâssés en priorité dans les enjeux biographiques des volontaires et ne répondent pas à une vocation militante par rapport à des enjeux de société.

Tableau 8 : Les motifs d'engagement initiaux en Service Citoyen

Les motifs d'engagement centrés sur soi	Les motifs d'engagement tournés vers autrui
« <i>S'occuper</i> »	« Être utile »
« <i>Découvrir</i> » et « <i>s'orienter</i> »	« Rencontrer »
Obtenir un emploi ou des droits au chômage	
« Aider et être aidé »	

4.2. Entrer en Service Citoyen en tant que volontaire

Nous avons vu que le fait de s'engager en SC devait être compris en articulant l'analyse des significations que les volontaires donnent à leur engagement par rapport à leur parcours de vie et l'étude de leurs motifs d'engagement initiaux. Mais, au-delà de ces logiques individuelles qui donnent un certain sens à l'engagement en SC au départ, cet engagement s'inscrit ensuite dans un contexte organisé. En ce sens, il faut également étudier les conditions organisationnelles qui contribuent à façonner l'expérience du SC (Nicourd, 2009).

Cette section porte sur le processus d'entrée en SC. Après avoir dit un mot sur les enjeux de la composition des « promotions » de volontaires pour la PSC (afin de situer les référentiels organisationnels dans lesquels s'inscrit l'expérience de l'entrée en SC), nous décrirons ensuite la façon dont les volontaires éprouvent le processus de recrutement tel qu'il est déployé en pratique par la PSC, le processus de *matching* (avec l'organisation partenaire) et, enfin, le « séjour d'intégration » (dont nous verrons qu'il constitue une expérience déterminante de l'entrée en SC).

4.2.1. Les enjeux de la composition des « promotions » : universalité ou représentativité ?

Le dispositif du SC se présente comme ayant une « vocation universelle, en ce sens qu'il autorise la participation de tout jeune sans distinction » (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 30). Il n'y a donc a priori aucun enjeu de sélection des candidat·es à l'entrée. Toutefois, cette vocation profondément citoyenne d'universalité entre potentiellement en tension avec un autre objectif visé par la direction de la PSC, consistant à ce que chacune des « promotions » soit constituée à l'image de la population des jeunes adultes en Belgique sur le plan socio-économique et culturel. Plus précisément, l'idée est que « *l'échantillon des jeunes de chaque promotion soit composé à l'image d'une courbe de Gauss de la population des jeunes adultes en Belgique, sur base du capital social, culturel et économique* » [Fabien, Directeur général de la PSC].

En pratique, derrière ce référentiel de la représentativité sociétale des « promotions », la direction souhaiterait surtout que les « promotions » soient composées de volontaires moins fragilisés et plus autonomes, demandant moins d'accompagnement de la part des travailleur·ses de la PSC. En effet, selon la direction, la croissance substantielle espérée concernant le nombre de participant·es au SC à l'avenir ne serait pas compatible avec l'accompagnement rapproché dont ont besoin actuellement un grand nombre de volontaires du SC (en raison de problèmes psycho-sociaux, d'addictions diverses, etc.).

« *On n'est pas une nouvelle institution d'aide à la jeunesse, on doit mettre des limites dans l'accompagnement des jeunes, dans le temps consacré à chaque jeune, parce que ce n'est pas le projet du SC ! Le projet c'est de proposer un temps de maturation, de réflexion à des jeunes qui s'engagent dans la société, ce n'est pas de sortir les plus fragilisés d'une trajectoire qu'ils ont vécu. Bien sûr si on peut le faire, d'ailleurs c'est ce qu'on fait presque tout le temps. Mais j'ai l'impression qu'on le fait trop au déprofit de la visée quantitative.* » [Fabien, Directeur général de la PSC]

Cette surreprésentation de volontaires ayant des profils fragilisés au sein du dispositif résiderait dans la communication autour du projet qui, au-delà du bouche-à-oreille, est principalement renseigné par les conseiller·es du Forem aux jeunes adultes en recherche d'emploi depuis plus d'un an, par certain·es agent·es des CPAS ou encore par des membres d'associations d'aide à la jeunesse. Afin d'orienter la composition des « promotions » vers des volontaires qui demandent moins d'accompagnement, la PSC tente de faire connaître davantage le SC auprès des établissements d'enseignement supérieur, de proposer plus d'activités en lien avec les préoccupations des jeunes plus favorisé·es et, surtout, d'insister davantage sur la dimension d'utilité sociale du programme plutôt que sur le développement personnel des participant·es.

Mais, actuellement, si les professionnel·les de la PSC reconnaissent que les « promotions » devraient théoriquement être composées selon des « *quotas* » afin d'assurer « *l'hétérogénéité* » et la « *mixité* » des groupes (conformément à une logique de représentativité), ils·elles soutiennent que, en pratique, il n'y a pas de sélection faute d'avoir suffisamment de candidat·es : « *la réalité c'est qu'on ne peut pas vraiment se permettre de sélectionner, sinon on n'a pas assez de jeunes dans nos promos* » [Leïla, coordinatrice de section].

Au-delà de ces deux objectifs organisationnels potentiellement en tension – l'universalité d'une part et la représentativité d'autre part – et de ce qu'en disent les professionnel·les de la PSC, ceci invite à s'intéresser à l'expérience des volontaires à l'entrée en SC : ont-ils·elles vécu ce processus d'entrée comme une forme de recrutement où il s'agissait d'être sélectionné·es ou, au contraire, l'ont-ils·elles vécu comme une rencontre dénuée de tout enjeu de sélection ?

4.2.2. L'entrée à la Plateforme pour le Service Citoyen

L'entrée en SC commence par une rencontre avec les professionnel·les de la PSC. Trois moments peuvent être distingués : le premier contact avec la Plateforme, la « séance d'information » sur le SC et « l'entretien d'admission ».

a) Le premier contact

Selon les employé·es de la PSC, l'enrôlement des volontaires se joue lors des premiers contacts avec les candidat·es au programme, qui commencent dès le premier échange téléphonique. En effet, comme d'autres dispositifs actuels relevant du « travail avec autrui » (Astier, 2007), pour les employé·es de la PSC, « il ne s'agit plus de se contenter d'attendre l'utilisateur, il faut aller à sa rencontre, le débusquer, susciter la demande » (p. 73). L'enjeu de la « motivation » est au

cœur de ces dispositifs aujourd'hui (Dubet, 2002). Afin de susciter une motivation à l'engagement, les professionnel·les de la PSC tentent d'emblée de « se rapprocher » (Astier, 2007) des candidat·es potentiel·les en adoptant une attitude qui se veut informelle, bienveillante et non hiérarchique. Selon eux·elles, cette attitude contribue largement à susciter leur motivation, par contraste avec les traitements auxquels ces jeunes adultes ont l'habitude d'être confronté·es dans le cadre scolaire et/ou dans le cadre des services publics de l'emploi. En ce sens, Leïla, coordinatrice de section, indique :

« [Le premier contact] est super important parce que le jeune, souvent, c'est quelque chose qui m'avait vraiment frappé quand j'ai démarré à la Plateforme, il s'attend à avoir quelqu'un d'assez formel au téléphone, il s'attend à avoir un adulte qui va un peu le prendre de haut, enfin c'est un peu triste à dire mais c'est un peu ça, quand tu regardes au Forem comment on les traite, à l'école comment on peut les traiter, les considérer. Il n'y a rien à faire ils ont cette représentation-là. Du coup, quand on les a au téléphone et qu'ils se rendent compte qu'on sort complètement de ce cadre-là, qu'on sort des représentations auxquelles ils s'attendaient, qu'on est plutôt cools, assez chaleureux, complètement informels, déjà ça, je suis convaincue que c'est un élément essentiel au fait qu'ils viennent. » [Leïla, Coordinatrice de section]

b) La séance d'information

Les professionnel·les de la PSC adoptent la même attitude lors de la séance d'information. Plus précisément, à travers cette séance d'information, les employé·es de la PSC visent un double objectif : avertir les volontaires de « l'engagement » substantiel qu'implique le programme tout en suscitant « l'envie » de s'y engager. Il s'agit donc de « donner envie sans vendre du rêve » [Didier, Responsable de promotion].

Pour « donner envie » aux candidat·es de s'engager dans un SC, l'attitude adoptée consiste non seulement à être « bienveillant », « à l'écoute », à laisser place à « l'humour » et à la « légèreté », mais aussi à insister sur la « personnalisation » du programme, sur l'« accompagnement » proposé, sur le « respect », la « confiance », la « cohésion » et la « mixité » qui règnent lors des activités collectives organisées par la PSC.²⁵⁴ Les professionnel·les de la PSC insistent aussi sur les opportunités que présente la participation au SC en matière de rencontres, de développement de l'estime de soi et d'orientation.²⁵⁵ Enfin, ils·elles montrent que l'autonomie de choix du·de la participant·e est au centre du programme.

²⁵⁴ Séance d'information, le 21 janvier 2020, PSC, Namur.

²⁵⁵ *Idem*.

En ce sens, à la fin de la séance d'information, les candidat·es sont invité·e·s à parcourir un recueil qui reprend toutes les fiches descriptives des « missions », afin d'en sélectionner trois. La « mission » retenue est ensuite déterminée en concertation avec le·la responsable de promotion lors de l'entretien individuel qui suit la séance d'information.

c) L'entretien d'« admission »

L'« entretien d'admission » poursuit quatre objectifs.²⁵⁶ Premièrement, il s'agit de « tester » le niveau de « motivation » du·de la candidat·e et sa capacité à identifier et verbaliser les raisons de cette motivation²⁵⁷, afin de s'assurer qu'il·elle est réellement prêt·e à s'engager dans le dispositif, « à se lever le matin » [Camille, Responsable de promotion]. Si le niveau de motivation est incertain, les professionnel·les de la PSC utilisent une méthode qui consiste à « freiner le jeune » [Sylvie, Responsable de promotion], c'est-à-dire à lui suggérer de prendre un temps de réflexion et/ou à le·la réorienter vers un dispositif plus approprié.

« Qu'est-ce qui va faire, si tu me dis que jusqu'à présent tu n'as jamais concrétisé aucun projet, que tu n'as jamais été motivé par rien, que tu viens ici plutôt parce que tes parents te l'ont demandé, qu'est-ce qui va faire que ce projet va marcher pour toi ? » [Sylvie, Responsable de promotion]

Deuxièmement, ce premier entretien vise aussi à apprendre à mieux connaître le·la candidat·e en vue de l'accompagner tout au long du programme, c'est-à-dire identifier sa situation, ses motifs d'engagement, ses attentes et ses difficultés potentielles. Troisièmement, cet entretien a également pour objectif de créer un premier lien de « confiance mutuelle » avec le·la volontaire, qui servira de socle – de « première brique » – pour la suite du programme [Didier, Responsable de promotion]. Quatrièmement, cet entretien vise à identifier une « mission » qui puisse convenir au·à la volontaire. La discussion s'appuie sur trois « missions » choisies préalablement par les volontaires à partir de l'ensemble de l'offre de « missions ».

Du point de vue de l'expérience des volontaires, deux éléments semblent décisifs lors de ces premiers échanges avec les employé·es de la PSC. D'une part, plusieurs ex-volontaires déclarent avoir particulièrement apprécié l'attitude des professionnel·les de la PSC à leur égard – consistant à leur manifester de la considération tout en évitant de les mettre sous pression –, en particulier durant le premier entretien.

²⁵⁶ Observation d'entretiens d'admission (le 21 janvier 2020, PSC, Namur) et entretiens compréhensifs avec les travailleur·ses de la PSC.

²⁵⁷ Réunion d'équipe des travailleur·ses de la PSC, le 25 février 2020, Bruxelles.

« Pendant l'entretien j'ai vu qu'ils s'intéressaient beaucoup à moi. Je me suis sentie assez à l'aise dans ce milieu et ça m'a donné envie de faire quand même la semaine d'intégration. C'est comme ça que j'ai commencé mon SC. » [Léa, 18 ans]

D'autre part, la liberté de choisir leur « mission » est un support important pour l'engagement dans la suite du programme.

« Une chose qui est chouette c'est qu'à la séance d'information il y avait des fardes avec les différentes missions possibles, que ce soit environnementales, sociales ou sportives. J'ai pu choisir ce que j'avais envie. C'est ça qui m'a fait rester aussi. » [Léo]

Certain·e·s volontaires comparent d'ailleurs cette considération et cette liberté de choisir qui leur est accordée par les professionnel·les de la PSC avec l'absence de considération et de liberté qui leur est laissée par les conseillers des services publics de l'emploi.

« J'ai trouvé le SC meilleur que le [service public de l'emploi] avec leurs conseillers qui ne servent à rien. (...) Ils me mettaient la pression et les offres d'emploi qu'ils m'envoyaient, c'était peintre en bâtiment, maçon, carreleur. C'est des métiers, il en faut. Mais moi je ne suis pas capable déjà de un et de deux ce n'est pas mon corps de métier, je n'ai pas appris à faire tout ça. (...) Tandis qu'au SC tu es déjà plus pris à l'écoute, de un. (...) Je cherchais un petit peu ma vocation, j'ai pu parlementer et voilà, j'ai pu choisir mon lieu de stage et on est très bien accompagnés. » [Ahmed]

À l'inverse, le fait de ne pas obtenir la « mission » de son choix peut générer des frustrations qui, *in fine*, peuvent contribuer à l'abandon du programme, à l'image de Matilda qui a mis fin à son engagement en SC quelques semaines après l'avoir entamé notamment car sa « mission » ne correspondait « pas à [son] premier choix » mais qu'elle avait accepté « un peu par dépit », faute d'avoir une alternative.

En conclusion, en continuité avec les écrits d'I. Ferreras (2007), il est intéressant de constater que c'est le fait d'être considéré·es par les professionnel·les de la PSC comme des individus égaux et libres qui suscite l'engagement des candidat·es dans le dispositif. Cela témoigne d'attentes fortes d'« égale considération » et d'« égal accès à l'expression » qui, selon I. Ferreras (2007), sont le propre des régimes d'interaction « civique » et « civique démocratique ». Cette attitude foncièrement civique des employé·es de la PSC qui consiste à considérer les candidat·es comme des jeunes adultes dignes de respect et libres de poser des choix autonomes quant aux projets dans lesquels ils·elles souhaitent s'impliquer contraste avec les traitements hiérarchiques auxquels ces jeunes adultes ont pu être confronté·es dans le cadre scolaire et/ou sur le marché de l'emploi.

4.2.3. L'entrée en « mission » ou « l'art du matching »

Le processus d'entrée en SC ne s'arrête pas à la séance d'information et à l'entretien d'admission. En effet, un troisième acteur est concerné : l'organisation dans laquelle le·la volontaire réalisera sa « mission » pendant toute la durée du SC. Le « *matching* » entre le·la volontaire et cette organisation est encadré par la PSC et se déploie concrètement suivant deux étapes : un premier contact entre la PSC et l'organisation partenaire et un « entretien d'installation » en tripartite. Ces deux étapes sont éventuellement suivies d'une troisième étape qui ne fait pas consensus parmi les professionnel·les de la PSC.

a) Le premier échange entre la Plateforme et l'organisation partenaire

La première étape se joue sans le·la volontaire : suite à l'entretien d'admission, la PSC prend contact avec l'organisation partenaire (association ou organisme public) pour s'assurer qu'elle est susceptible d'accueillir le·la candidat·e. Cette étape clé implique pour les professionnel·les de la PSC de trouver un équilibre entre deux enjeux en tension. D'une part, suivant les valeurs cardinales de la PSC qui consistent à garantir un « brassage socioculturel » et l'accès de tous·tes au dispositif (PSC, 2019, p. 17), il s'agit de veiller à ce que les responsables des organisations ne soient pas « *élitistes* » [Leïla, coordinatrice de section], c'est-à-dire qu'ils·elles ne fixent pas d'exigences particulières liées aux compétences des volontaires qu'ils·elles acceptent d'engager. Sans cela, la PSC risquerait de glisser vers une plateforme de recrutement de volontaires qui, en fonction du profil de ceux·celles-ci, mettrait cette main d'œuvre gratuite à disposition d'organisations selon leurs besoins et leurs attentes spécifiques. Mais, d'autre part, il s'agit également de prendre en compte dans une certaine mesure les besoins des organisations partenaires, sans lesquelles la PSC ne pourrait pas exister. Il faut donc éviter que les organisations partenaires « *s'épuisent* », ce qui implique de s'assurer qu'il y ait un « *win-win* », soit un équilibre entre les « *bénéfices* » d'engager des volontaires pour les organisations et les « *coûts* » liés à l'accompagnement de ceux·celles-ci [Leïla, coordinatrice de section].

En conséquence, si les professionnel·les de la PSC s'accordent tous·tes sur le fait que les organisations partenaires ne peuvent pas fixer d'« *exigences* » explicites quant au « *profil* » de volontaires qu'elles sont prêtes à engager (notamment en matière de qualifications et/ou d'expérience professionnelle), ils·elles s'entendent également sur l'importance de prendre en compte la situation des organisations, en particulier en variant les « *profils* » des candidat·es

proposé·es, afin de « préserver les partenaires » [Didier, Responsable de promotion] –, « *c'est vraiment tout l'art du matching* » [Nadia, Directrice pédagogique].

« C : On doit presque calculer maintenant, pour se dire 'ok, eux ils ont eu un jeune... difficile... surtout leur mettre un bon jeune la fois prochaine'. Ça veut dire que nous, inconsciemment et entre nous, on a une hiérarchie de bons jeunes et de moins bons jeunes. Tu vois ? Ce n'est pas bon et mauvais mais c'est 'ce sera difficile, donc il faut... Ben voilà ceux-là ils ont déjà eu deux bons jeunes la fois passée, on peut leur donner un cas en les prévenant'. Tu vois ?

J : Et les bons jeunes se sont ceux qui...

C : Qui vont rouler tout seul.

J : Donc qui vont être présents, qui vont respecter les horaires, qui vont prévenir, c'est ça ?

C : Et qui vont apporter quelque chose à l'association. Tu as des jeunes, clairement, qui alourdissent l'association, franchement. Donc ça c'est une difficulté. » [Camille, Responsable de promotion]

Plus radicalement, certain·es employé·es de la PSC reconnaissent que certaines « missions » sont implicitement destinées à des « *profils faibles* » – c'est-à-dire des volontaires qui ont un niveau de qualification faible et/ou qui ont besoin d'un accompagnement rapproché – et des « missions » plutôt destinées à « *profils forts* » – c'est-à-dire des volontaires qui ont un niveau d'éducation supérieur et/ou qui sont capables de travailler de façon autonome.²⁵⁸

« Maintenant que je travaille avec les organismes d'accueil depuis longtemps, je sais très bien quels types de mission peuvent matcher avec certains jeunes et pas avec d'autres. Donc je suis obligée de le prendre en compte... (...). Je ne peux pas mettre n'importe quel profil de jeune n'importe où. C'est à la fois pour l'organisme d'accueil mais aussi pour le jeune, un jeune qui ne se sent pas valorisé, qui n'a pas confiance en lui, qui vient de loin au niveau de son parcours, si le tuteur ne peut pas lui offrir un accompagnement qui va pouvoir s'adapter à ce type de profil, le jeune risque de redescendre plus bas que de là où il vient, et vice-versa aussi pour l'organisme d'accueil. » [Sylvie, Responsable de promotion]

Dans les faits, il n'est pas rare que certains éléments relatifs au « *profil* » du·de la candidat·e soient évoqués avec les organisations partenaires par les employé·es de la PSC, afin que ces organisations puissent prendre leur décision en conscience.

« En général, ça se passe comme ça en fait : le responsable de promo appelle la structure en disant 'voilà, j'ai un jeune', 'ah, oui, c'est quel genre de jeune ?', ils dressent un peu le profil du jeune et déjà on a plus ou moins une réponse à ce moment-là. » [Frédéric, Coordinateur de section]

²⁵⁸ Réunion d'équipe des employé·es de la PSC, le 25 février 2020, Bruxelles.

b) L'entretien d'« installation »

Si le premier échange entre la PSC et l'organisation partenaire est concluant, une première rencontre en tripartite est organisée entre le·la responsable de promotion, le·la tuteur·rice et le·la volontaire. Cet entretien dit d'« installation » a pour objectifs de permettre au·à la tuteur·rice de présenter l'organisation et la « mission » envisagée pour le·la volontaire (type d'activités, horaires, date de commencement, etc.), d'« entendre les motivations » du·de la volontaire par rapport à la « mission » proposée [Quentin, Tuteur] et d'échanger sur la façon d'intégrer les attentes et les compétences individuelles du·de la volontaire.

« Au départ on avait imaginé un stage-type je vais dire. On s'est rendu compte que c'était peut-être un peu trop restrictif et donc très vite moi j'ai préféré partir d'une discussion ouverte avec le jeune, en disant 'qu'est-ce que tu sais faire ? Qu'est-ce que tu as envie de faire ? Voilà nous ce qu'on peut te proposer'. Puis on discute pour voir un peu. (...) Moi je trouve que c'est plus profitable pour le jeune, de voir où il est compétent et où sont ses envies, plutôt que de l'embrigader dans un truc où il ne va pas se sentir à l'aise, où il ne va pas s'épanouir. » [Marc, Tuteur]

À l'issue de cet entretien, le·la volontaire peut éventuellement demander d'effectuer sa « mission » dans une autre organisation, de même que le·la tuteur·rice peut solliciter un temps de réflexion et finalement décliner sa proposition. L'organisation et le·la volontaire disposent ainsi d'un délai de 24 heures pour confirmer ou infirmer leur engagement réciproque. En pratique, la collaboration est généralement actée directement à l'issue de l'entretien, via la signature d'une convention de volontariat. Cette convention a un pouvoir symbolique fort : elle est perçue par certain·e·s volontaires comme une forme de « contrat », bien que les responsables de promotion semblent toujours préciser que le·la volontaire reste libre de se désengager s'il·elle le souhaite.²⁵⁹

En ce sens, du point de vue de l'expérience des volontaires, il est frappant de constater que les représentations de l'« entretien d'installation » et leur appropriation du pouvoir de décision qui leur est *a priori* laissé durant cet entretien (pour définir la « mission ») varient selon les significations qu'ils·elles attribuent à leur engagement en SC par rapport à leurs parcours de vie. Pour celles et ceux qui associent leur engagement en SC à une transition vers des études supérieures ou vers une nouvelle orientation professionnelle, ils·elles semblent s'approprier pleinement le pouvoir d'accepter ou non la « mission » proposée à l'issue de l'entretien.

²⁵⁹ D'un point de vue juridique, nous avons vu qu'une convention de volontariat ne crée pas les conditions d'un contrat sur les éléments qui y figurent.

Ils·elles se représentent d'ailleurs généralement cet entretien comme une « rencontre », sans « stress » particulier [Antoine]. C'est également le cas pour celles et ceux qui s'engagent en SC pour rester actif·ves suite à l'arrêt d'un cycle d'études supérieures. Cette expérience peut être comprise à l'aune du fait que, pour ces volontaires, le SC est un dispositif choisi parmi d'autres opportunités éventuelles (année sabbatique, emploi accessible, formation, etc.). Il n'y a donc pas lieu d'accepter nécessairement les conditions proposées.

« Si j'avais dit que ça ne me plaisait pas, je n'y aurais pas été non plus. Il y a une certaine liberté de dire non aussi. » [Léo]

« Je me représentais cet entretien plutôt comme une rencontre. (...) C'était vraiment comme une rencontre, je pense que ça s'est plutôt bien passé, on a discuté de mon parcours, de ce qui me motivait, et de ce qu'eux pouvaient me proposer. » [Sylvain]

Par contraste, pour les volontaires pour lequel·les l'engagement en SC se substitue à une recherche infructueuse d'emploi, ils·elles associent plus spontanément le pouvoir de décision à l'organisation, que ce soit pour accepter ou non la collaboration et pour définir le contenu de la « mission ». En raison de leur expérience récente de recherche d'emploi et éventuellement de leur perception du SC comme leur unique opportunité pour changer de situation, leurs expériences de l'entretien d'« installation » sont traversées par les logiques du marché de l'emploi (en particulier l'enjeu de sélection et la subordination). Pour eux·elles, l'enjeu est d'être accepté·es, en mettant en avant leur niveau de motivation et leurs qualités. De ce fait, dans certains cas, l'entretien peut être vécu comme une source d'anxiété, à l'image d'un entretien d'embauche. Le fait d'être accepté·e par l'organisation leur donne le sentiment d'être choisi·e pour leurs qualités, ce qui contribue à renforcer l'estime de soi après une période de recherche d'emploi difficile.

« C'était plus un entretien en mode... 'Est-ce que ce mec n'est pas débile', tu vois ? Et 'est-ce qu'il est motivé ?' 'Est-ce qu'il en a envie ?' Pour ne pas prendre le premier branquignol venu, parce que se retrouver dans un centre culturel, la chance n'est quand même pas donnée à tout le monde. (...) Du coup je l'ai saisie, j'ai bien vu l'opportunité que j'avais. » [Ahmed]

« Pendant l'entretien la directrice voyait un peu comment j'étais, je pense. Elle n'accepte pas n'importe qui. (...) Elle me posait des questions pour voir un peu comme j'étais, tu vois ? (...) Mais c'est normal qu'elle me juge en soi parce que c'est son entretien, elle est directrice cette femme. (...) Voilà, c'est le monde du travail on va dire. (...) Ils m'ont attirée 'pour les gosses, de 0 à 3 ans'. Tu vois ? (...) Mais moi ça ne me plaisait pas trop tu vois les gosses... Mais je n'avais pas le choix parce qu'à l'entretien avec [la responsable de promotion] et la directrice, on avait dit que j'aimais bien les enfants (...), vu que c'est un entretien moi je voulais qu'elle

m'accepte dans son entreprise, donc j'étais là 'oui, oui, oui, j'aime ça, j'aime faire ça'. Tu vois ? Alors qu'en fait pas du tout... » [Meryem]

c) Une période d'essai ?

Une éventuelle étape supplémentaire dans le processus de « *matching* » suscite des positions divergentes parmi les travailleur·ses de la PSC, bien que la direction de l'organisation semble avoir une position ferme sur cette question. Il s'agit de la demande de certaines organisations partenaires que le·la volontaire puisse prêter une journée, voire une semaine d'« essai » avant d'acter la collaboration pour toute la durée du SC. Si quelques travailleur·ses de la PSC déclarent proposer cette option spontanément en cas de doutes, la plupart s'y opposent fermement (y compris la direction), pour éviter qu'il y ait une sélection des candidat·es sur base de leurs premières prestations.

4.2.4. Le séjour d'intégration ou la construction d'une communauté inclusive

Le programme du SC présente une dimension de socialisation par les pairs, via les « promotions » au sein desquelles les volontaires sont regroupé·es et avec lesquelles ils·elles participent aux activités collectives organisées par la PSC. Selon les professionnel·les de la PSC, ces « promotions » jouent un rôle essentiel et constituent une particularité fondamentale du SC par rapport à d'autres programmes de service civique en Europe. Elles permettraient de structurer une communauté d'expérience entre les volontaires au-delà de leurs différences individuelles, et ce à la fois par rapport à des incertitudes partagées quant à leur avenir scolaire et/ou professionnel et par rapport à leur expérience du SC en tant que telle. Comme dans d'autres projets d'*empowerment*, la « promotion » a pour fonction de créer une forme de communauté inclusive « ici et maintenant » – indépendamment du passé – dans laquelle les volontaires sont supposé·e·s se percevoir comme des égaux (Eliasoph, 2011) ou du moins « *s'écouter* » et « *se respecter* ».

« La force du groupe c'est de se dire 'je suis capable de m'assumer tel que je suis et je sais qu'on ne va pas me juger parce que l'autre à côté il ne vaut pas mieux que moi et il se cherche aussi'. »
[Frédéric, Coordinateur de section]

Pour soutenir la constitution du collectif dès le début du programme, un « séjour d'intégration » de quatre jours est organisé pour chaque « promotion » qui entame un SC. Ce séjour vise non seulement à poser le cadre du SC (droits et devoirs des volontaires, règles administratives,

attitudes à adopter face à des situations-types en « mission »²⁶⁰, etc.), mais aussi et surtout de permettre aux volontaires d'une même « promotion » et aux responsables d'apprendre à se connaître et de nouer des liens forts en vue de la suite du programme. Ce séjour est organisé principalement autour d'activités ludiques d'expression de soi et de renforcement de la cohésion du groupe. Les travailleur·ses de la PSC organisent des activités visant à créer de l'intimité au sein du groupe²⁶¹ et tentent autant que possible d'insuffler une ambiance d'enthousiasme et d'amusement²⁶².

« La dimension collective à l'intérieur du groupe est super importante. (...) C'est la partie collective qui va permettre vraiment au jeune de le... de le lever un peu. (...) C'est pour ça qu'on insiste autant sur la dynamique de groupe, sur la semaine d'intégration, sur ces moments ponctuels en séjours résidentiels, pour commencer en beauté et que ça donne envie au jeune de pouvoir s'investir dans ce projet. (...) En semaine d'intégration, l'idée c'est vraiment de... travailler sur la dynamique de groupe, créer en fait déjà des bons moments et des souvenirs qui vont nous permettre de nous appuyer là-dessus dans les moments difficiles du SC du jeune. »
[Sylvie, Responsable de promotion]

Du point de vue de l'expérience des volontaires, nombreux·ses sont celles et ceux qui ne sont pas pleinement convaincu·es de s'engager durablement à l'entame de ce séjour d'intégration, qui apparaît d'abord comme une source d'« *anxiété* » [Delphine, Nils], d'« *angoisse* » [Meryem], de « *scepticisme* » [Mathieu], voire de « *panique* » [Léa] à l'idée de devoir déloger pendant plusieurs jours et de s'intégrer dans un nouveau collectif. Ces appréhensions initiales sont particulièrement perceptibles lors de la première rencontre à l'entame du séjour, où la plupart des participant·es sont réservé·es et se tiennent à l'écart les un·es des autres.²⁶³ Mais elles se dissipent rapidement dès le début du séjour. Plusieurs éléments permettent de comprendre cela. Tout d'abord, en vue de « *briser la glace* », tant les activités proposées que l'attitude des professionnel·les de la PSC sont constamment marquées par l'humour, l'enthousiasme et la proximité.²⁶⁴

²⁶⁰ Les professionnel·les de la PSC insistent notamment auprès des volontaires sur l'importance de veiller à ce qu'il n'y ait pas d'abus en matière de temps de travail, sur les devoirs d'accompagnement des tuteur·rices, sur la nécessité d'avoir une attitude professionnelle en « mission » (par exemple, ne pas fumer avec les bénéficiaires de l'organisation, communiquer auprès du·de la tuteur·rice en cas de problème observé sur le terrain, etc.) [Carnet de terrain, séjours d'intégration, promotions de janvier et mars 2020, Namur et Bruxelles].

²⁶¹ Sont ainsi organisées plusieurs activités de « *speed dating* », de mise en commun des raisons de s'engager dans un SC et des appréhensions relatives au SC [Carnet de terrain, séjours d'intégration, promotions de janvier et mars 2020, Namur et Bruxelles].

²⁶² Sont ainsi organisées plusieurs activités orientées autour de l'amusement, telles que des *quizzes*, des portraits collectifs de chacun·e, etc. [Carnet de terrain, séjours d'intégration, promotions de janvier et mars 2020, Namur et Bruxelles].

²⁶³ Carnet de terrain, séjour d'intégration, janvier 2020, Namur.

²⁶⁴ Carnet de terrain, séjours d'intégration, janvier et mars 2020, Namur et Bruxelles.

« On a tout de suite fait des jeux pour se détendre. C'était assez particulier mais je pense que la Plateforme gère très bien ça pour briser la glace, faire les premiers contacts. Ce sont des jeux qui demandent de s'ouvrir, de faire des rencontres et tout ça. C'était chouette... Enfin j'ai eu du mal au début, vu que je n'avais pas l'habitude, mais ça m'a fait du bien et je pense qu'au reste du groupe aussi. » [Léa]

Lors du séjour d'intégration, plusieurs activités sont organisées afin d'inviter les volontaires à prendre la parole face aux autres sur certains éléments personnels, sur leurs qualités, sur leurs faiblesses, mais aussi sur leurs attentes par rapport au programme. Ces moments de partage collectif contribuent à façonner la cohésion du groupe autour de la prise de conscience de traits d'expérience communs. Une ambiance « bienveillante » [Mélissa], d'« écoute » [Léa], d'« ouverture d'esprit » [Sylvain], voire « familiale » [Guilian] se développe rapidement au sein du groupe au fil du séjour.

« On se ressemblait un peu tous, en mode 'on est perdu, on se retrouve ici pour les mêmes causes'. On s'est bien entendu dès les premières heures. Donc j'étais assez contente de ces rencontres-là, dès le début. (...) Dans l'école d'où je venais, j'avais l'habitude que les gens ne m'écoutent pas, souvent, et je restais un petit peu derrière les gens. [Lors du séjour d'intégration], les choses que je racontais, je voyais qu'ils étaient intéressés quand même. (...) C'était chouette de recevoir un petit peu d'attention. Je pouvais aussi donner de l'attention aux autres. J'écoutais ce qu'ils racontaient et j'avais envie de les connaître plus. » [Léa]

« Quand tout le monde a commencé à raconter pourquoi il était là et tout, c'est super beau de voir que dès le début comme ça on sait qu'on peut avoir confiance en tout le monde parce que tout le monde... enfin les gens qui sont là savent que les gens autour d'eux sont des gens comme eux, qui sont là parce que quelque chose ne va pas. Peut-être que c'est plus dur chez certains que chez d'autres mais quoiqu'il arrive on sait qu'il n'y aura pas de jugement entre les gens qui sont là. Ça fait vraiment beaucoup de bien. » [Zélie]

Pour de nombreux·ses volontaires, le séjour d'intégration joue un rôle essentiel de support à l'engagement pour la suite, en créant un sentiment d'appartenance à un collectif partageant une expérience commune.

« Je pense qu'un SC sans semaine d'intégration, c'est pratiquement impossible, parce que le fait de se retrouver comme ça pendant 4 jours ou 5 jours les uns avec les autres tout le temps, ça force vraiment à faire une dynamique de groupe (...) Ça force les gens à se rapprocher et ça permet de faire une équipe et de se sentir vraiment moins seul quoi ! (...) Moi je me suis dit : 'ben écoute, finalement si le Service Citoyen c'est aussi chouette que la semaine d'intégration, la suite ne peut qu'aller aussi bien, quoi !' Et donc si tu te dis 'voilà la semaine d'intégration s'est bien

passée, il y a des gens avec qui je m'entends bien, pourquoi est-ce que la suite se passerait mal ?'. Du coup tu te dis : 'ok, on va continuer quand même !'. (...) Ça te met dans une 'good vibe' pour commencer ! » [Mathieu]

« J : La semaine d'intégration ça a été un moment important dans ton SC ?

L : Oui, pour moi c'était le plus important ! Il faut que ça se passe bien pour que le reste se passe comme il faut.

J : C'est cette semaine qui t'a convaincu de continuer le SC alors ?

L : Ah oui, totalement, ou en grande partie en tout cas. Je n'avais pas encore découvert ma mission. C'est ça qui m'a fait rester entre guillemets aussi. » [Léo]

En conclusion, l'analyse du processus d'entrée en SC a permis d'identifier plusieurs éléments du dispositif qui suscitent l'engagement au départ. Au-delà de la diversité de ces éléments, tous peuvent être lus comme une réponse du SC à des attentes expressives des volontaires – telles que développer sa confiance en soi, être considéré·es, écouté·es, respecté·es et inclu·es dans une communauté d'expérience, etc. –, voire « citoyennes », même si elles ne sont pas pensées comme telles – être traité·es avec une égale considération et être libres de choisir leur « mission ». Néanmoins, certaines logiques *a priori* propres au marché de l'emploi s'immiscent également dans le processus d'entrée en SC. L'analyse de l'expérience des volontaires a notamment montré que les références aux normes de recrutement du marché de l'emploi (impliquant de mettre en valeur ses compétences individuelles et que le pouvoir de sélection revienne à l'employeur) sont importées par les volontaires dont l'engagement en SC s'inscrit en lien avec un parcours de recherche d'emploi difficile. Quant au cadre organisationnel dans lequel ces expériences des volontaires prennent place, bien que la PSC ne sélectionne pas les candidat·es au SC, elle oriente désormais ses stratégies de communication vers des volontaires plus autonomes et plus doté·es en capitaux, elle tente de s'assurer que les volontaires qui s'engagent soient suffisamment motivé·es (pour éviter les défections) et elle prend également en considération le « profil » des candidat·es dans le processus de *matching* pour répondre aux besoins des organisations partenaires (afin que les coûts de l'accompagnement ne soient pas supérieurs aux bénéfices de l'engagement de volontaires).

4.3. Vivre le volontariat en Service Citoyen

Au-delà de l'analyse du processus d'entrée en SC, il s'agit d'étudier l'expérience du volontariat en SC en tant que telle. C'est l'objet de cette section, où nous nous pencherons successivement sur les activités réalisées par les volontaires en SC et les normes qui les encadrent, les

expériences relationnelles des volontaires en SC (à la fois dans le cadre de leur « mission » et durant les activités collectives organisées par la PSC) et, enfin, leurs représentations du volontariat en SC, en lien avec leurs conceptions du travail et de la citoyenneté.

4.3.1. Les activités exercées par les volontaires

Les volontaires en SC consacrent l'essentiel de leur temps à leur « mission » individuelle au sein d'une organisation partenaire de la PSC. En effet, pour rappel, la « mission » représente 80% du temps total du programme. Nous nous focaliserons donc ici principalement sur les activités que les volontaires sont amené·es à exercer dans ce cadre. Après avoir listé quelques types d'activité que les volontaires réalisent concrètement en « mission », nous présenterons les normes édictées par la PSC pour encadrer ces activités. Puis nous étudierons les activités collectives organisées par la PSC en parallèle des « missions ».

a) Les activités en « mission » : pratiques et principes

Les activités réalisées en pratique par les volontaires

La plupart des « missions » sont proposées par des associations (et quelques-unes par des organismes publics).²⁶⁵ L'essentiel des activités réalisées par les volontaires consistent à soutenir ces organisations dans leurs activités habituelles, afin de soulager la charge de travail des équipes permanentes. Ces activités sont donc généralement proposées ou demandées aux volontaires par les responsables et/ou les tuteur·rices au sein des organisations. À côté de ces activités effectuées à la demande des organisations, les volontaires ont parfois la liberté de prendre des initiatives concernant les activités qu'ils·elles souhaitent entreprendre, selon la confiance qui leur est accordée. En guise d'exemples, voici ci-après un tableau reprenant les principales activités mentionnées par les ex-volontaires interrogé·es, selon les organisations classées par domaine d'activités.

²⁶⁵ À titre informatif, trois quarts des ex-volontaires que nous avons interrogé·es – soit 19 personnes sur 25 – ont réalisé leur « mission » dans une association (asbl), contre un quart qui se sont engagé·es au sein d'une organisation de service public. La plupart de ces organisations sont composées essentiellement de travailleur·ses salarié·es, dont le nombre varie largement (de quelques employé·es à une quarantaine d'employé·es). Plusieurs organisations comptent également des bénévoles et des stagiaires.

Tableau 9 : Types d'activité réalisée en « mission » par les volontaires interrogés

Domaine de l'aide à la personne : - Association d'animation d'enfants : organisation de sorties, aide à l'école des devoirs, lecture de contes, etc. - Association d'aide à la jeunesse : accueil et accompagnement de groupes. - Organismes d'accueil des demandeur·ses d'asile : animation d'enfants, tri de matériel (vêtements, jouets, etc.), soutien administratif et logistique, accueil, etc. - Association d'accueil et d'hébergement de personnes en situation de handicap : activités d'animation ou d'éducation. - Association d'aide aux personnes dans le besoin : préparation et distribution de colis alimentaires. - Résidence pour personnes âgées : accompagnement des résident·es, animation d'activités (lecture de journaux quotidiens, organisation de rencontres avec les familles, etc.).
Domaine culturel : - Association de valorisation d'un site historique : création artistique pour une exposition, organisation d'événements, travail en extérieur (serres et jardins). - Association communautaire s'appuyant sur une activité économique de récupération / réparation d'objets : récupération, tri, réparation et vente d'objets. - Association de production de vidéos : participation à la conception et au montage de vidéos. - Centre culturel : service technique/régie (montage de scènes, sons, lumières, etc.), organisation d'événements, animation.
Domaine de l'environnement : - Refuge animalier : alimentation, nettoyage et sortie des animaux. - Ferme pédagogique : participation aux activités de la ferme et à l'animation des groupes d'enfants. - Association de sensibilisation à l'environnement : animation, travail administratif, activités maraichères. - Maraichage.

Les principes relatifs aux activités réalisées par les volontaires en « mission »

Outre la règle selon laquelle le·la volontaire doit prêter quatre jours complets par semaine au sein de l'organisation dans laquelle il·elle réalise sa « mission » (28 heures par semaine a priori), trois grands principes régissent en théorie les activités qui peuvent être exercées ou non par les volontaires dans le cadre de leur « mission ».

Premièrement, les volontaires ne peuvent pas être assigné·es à des tâches administratives durant plus de 25% de leur temps de travail (soit un jour par semaine en moyenne). Les justifications de la PSC étant que ces activités ne seraient pas nécessairement « valorisantes » et qu'elles ne permettent pas aux volontaires d'être en « lien avec les bénéficiaires » de leurs activités [Nadia, Directrice pédagogique]. Deuxièmement, les volontaires ne peuvent pas exercer d'activités seul·es, et ce non seulement car le SC doit être une expérience de sociabilité, mais surtout car les volontaires ne peuvent être tenu·es pour responsables en cas de problème. Troisièmement,

les volontaires ne peuvent pas exercer de tâches essentielles au fonctionnement de l'organisation, afin de ne pas se substituer à un emploi effectif ou potentiel (Van der Straten & Ronveaux, 2020, p. 104), ce qui reste difficile à évaluer en pratique.

Théoriquement, le respect de ces principes est contrôlé par les responsables de promotion via leurs échanges réguliers avec les volontaires et les tuteur·rices, ainsi que lors de leurs visites au sein des organisations partenaires²⁶⁶. Néanmoins, en pratique, il n'est pas nécessairement évident pour les professionnel·les de la PSC de contrôler le respect de ces règles et, en plus, les finalités de celles-ci peuvent entrer en tension. Par exemple, faire en sorte que la « mission » soit une expérience relationnelle et valorisante implique que les volontaires soient pleinement intégré·es dans les équipes des organisations, ce qui peut rendre la frontière particulièrement floue entre les tâches exercées par les employé·es et les volontaires du SC. Mais, à l'inverse, distinguer radicalement les tâches exercées par les volontaires des activités réalisées par les employé·es peut avoir pour effet que le·la volontaire soit mis·e à l'écart de l'équipe et se sente moins valorisé·e. Il s'agit donc pour les professionnel·les de la PSC d'interpréter les principes au cas par cas, de « *trouver un équilibre* » [Nadia, directrice pédagogique] et de prendre une certaine marge de liberté vis-à-vis de ceux-ci

Dans les faits, en général, si le·la volontaire accepte les tâches qui lui sont confiées, la PSC n'intervient *a priori* pas, sauf s'il y a un danger pour le·la volontaire ou pour les bénéficiaires des activités réalisées. En cas de problème en « mission », les employé·es de la PSC encouragent en premier lieu le·la volontaire « *à prendre ses responsabilités* » en en discutant directement avec son·sa tuteur·rice au sein de l'organisation [Nadia, directrice pédagogique]. Les professionnel·les de la PSC justifient cette posture par le développement des capacités de communication des volontaires, en particulier en vue de leur insertion socioprofessionnelle future.

« L'objectif c'est la communication, apprendre à communiquer adéquatement. 'Si je ne me sens pas à l'aise est-ce que je vais arriver à le dire ou est-ce que je vais faire comme si de rien n'était, prendre sur moi et être super frustré ? Est-ce que je vais réussir à me faire respecter ou est-ce que je vais me laisser traiter comme un petit jeune sans compétences ? Est-ce que je vais savoir dire les choses adéquatement ou est-ce que je vais m'énerver et taper dans le tas ?' Il y a l'apprentissage de la communication. (...) On se dit 'si elle est travaillée maintenant, dans le

²⁶⁶ C'est-à-dire lors de l'entretien d'« installation » au départ et, après quelques mois, lors du « bilan à mi-parcours », qui consiste en une deuxième rencontre en tripartite avec le·la volontaire et le·la tuteur·rice.

cadre du SC, c'est un outil de plus pour après, c'est pour renforcer le jeune pour la suite'. »
[Leïla, Coordinatrice de section]

La PSC n'intervient que si le problème n'est pas résolu après qu'il ait été verbalisé avec le·la tuteur·rice et/ou en cas de problème grave pour lequel le·la tuteur·rice ne peut être un support pour le·la volontaire. La valeur cardinale des professionnel·les de la PSC qui guide leur éventuelle intervention dans la relation entre le·la volontaire et le·la tuteur·rice est la valorisation et la reconnaissance du·de la volontaire, qui en pratique passe souvent par l'exercice des mêmes tâches que les employé·es des organisations. Néanmoins, parfois pris dans une position délicate entre des organisations partenaires à préserver et des volontaires à soutenir, certain·es professionnel·les de la PSC se tiennent fortement en retrait des éventuels problèmes qui se posent en « mission » – à l'image de cet échange où un·e volontaire évoquait un certain mépris de ses supérieur·es en « mission » mais où son·sa responsable de promotion rétorquait qu'il·elle n'interviendrait que « *si ce n'est plus supportable* ». ²⁶⁷

b) Les activités collectives organisées par la Plateforme

Parallèlement à la « mission » individuelle au sein d'une organisation partenaire, la PSC organise plusieurs activités collectives tout au long du programme, à raison d'environ deux journées par mois en moyenne. Ces activités sont réalisées avec la « promotion » des volontaires ayant entamé ensemble un SC. Après le « séjour d'intégration » de quatre jours ²⁶⁸, le programme des activités organisées par la PSC comprend trois types d'activités collectives : des formations d'une journée (dont cinq pour lesquelles les thématiques sont obligatoires ²⁶⁹ et trois dont les thématiques sont choisies par les professionnel·les de la PSC en fonction de l'actualité, de leurs compétences et/ou de la « promotion »), des temps de rencontre, d'échange et d'évaluation entre pairs (un « premier temps d'échange » d'une demi-journée après trois semaines, un « bilan à mi-parcours » d'une demi-journée après trois mois et une « synthèse citoyenne » de deux jours à la fin du SC) et, enfin, trois « temps de maturation et d'orientation » d'une journée qui sont organisés durant les trois derniers mois du programme.

Ces différentes activités poursuivent des objectifs spécifiques. Les modules de formation ont pour objectif de sensibiliser les volontaires par rapport à des problématiques dites

²⁶⁷ Premier temps d'échange, le 14 février 2020.

²⁶⁸ Cf. *supra*.

²⁶⁹ Les thématiques des formations obligatoires sont les suivantes : la communication interpersonnelle, la démocratie, le brevet européen de premier secours, l'interculturalité et l'éco-citoyenneté.

« citoyennes ». Les temps d'échange entre pairs poursuivent des objectifs différents : favoriser le partage des expériences de chacun·e en « mission », maintenir et encourager une dynamique de groupe tout au long du programme, préparer la sortie du SC en réfléchissant collectivement aux compétences individuelles, aux traits de personnalité et à l'orientation professionnelle future de chacun·e.

Lors de ces activités collectives organisées par la PSC, les professionnel·les de la PSC incitent constamment les participant·es à se focaliser sur les éléments positifs de leur expérience (anecdotes, rencontres, apprentissages, etc.), à se tourner vers l'avenir et non vers le passé, et tentent d'insuffler une ambiance d'amusement au sein des « promotions ». D'après nos observations, lorsque des volontaires évoquent des expériences négatives en « mission » (concernant le contenu des activités, les horaires de travail, les relations avec le personnel au sein de l'organisation, etc.), les employé·es de la PSC ont plutôt tendance à réorienter l'attention des volontaires soit vers les éléments positifs, soit vers la façon dont ils·elles ont surmonté ces difficultés – à l'image de cette situation où un volontaire regrettait de ne pas avoir eu l'occasion d'évoquer les difficultés relatives à ses premiers pas en « mission » et où le·la responsable de promotion lui répondit : « *ce qui intéressant c'est de voir comment tu es passé au-dessus* »²⁷⁰ – en associant spontanément les expériences négatives à la personnalité des volontaires – comme cette situation où un volontaire exprimait au groupe que sa « mission » ne lui plaisait pas, ce à quoi les responsables de promotion lui rétorquèrent qu'elle n'était sans doute pas faite pour lui, plutôt que de chercher à comprendre en profondeur les raisons de cette expérience négative.

4.3.2. Les expériences sociales des volontaires

Les expériences sociales doivent être comprises en articulant le contexte organisé dans lequel elles s'inscrivent et les parcours individuels des volontaires. Par conséquent, dans cette section consacrée à l'analyse des expériences sociales des volontaires en SC, nous reviendrons d'une part sur les logiques d'action des professionnel·les de la PSC et des tuteur·rices en relation avec les volontaires – qui composent le cadre organisationnel au sein duquel les expériences s'inscrivent – et, d'autre part, en miroir, sur la façon dont les volontaires vivent et se représentent leurs relations durant le SC.

²⁷⁰ Premier temps d'échange, Namur, le 14 février 2020.

a) Les logiques d'action des professionnel·les de la Plateforme et des tuteur·rices en relation avec les volontaires

« Votre engagement dans le SC c'est du 50/50. Moi je vais faire 50% du chemin, pour venir vous rencontrer par rapport à vos objectifs, pour vous apporter mon soutien, pour vous donner des formations de qualité, essayer vraiment d'être présente et d'écouter vos problèmes. Mais j'attends de vous que vous fassiez les 50% restants : vous avez le devoir de vous donner les moyens pour y arriver, vous motiver et apprendre à vous lever. » [Sylvie, Responsable de promotion, Introduction à la semaine d'intégration, mars 2020]

À des degrés variables, les relations des professionnel·les de la PSC et des tuteur·rices avec les volontaires sont marquées par trois logiques d'action : l'écoute et la prise en compte des attentes individuelles des volontaires, le renforcement de la confiance en soi des volontaires par l'intermédiaire de la construction d'une relation de confiance, et l'exigence du respect de l'engagement (c'est-à-dire principalement inciter les volontaires à se rendre quatre jours par semaine en « mission », ainsi qu'à toutes les activités collectives organisées par la PSC). Les deux premières logiques renvoient plutôt à un référentiel citoyen – marqué notamment par la considération d'autrui et de ses attentes mais aussi par la reconnaissance, la réciprocité et le développement d'une autonomie d'action et d'expression –, tandis que la troisième renvoie plutôt au référentiel de l'emploi – marqué par des normes et des horaires de travail à respecter.

Prendre en compte les attentes individuelles des volontaires

« Quand on dit : 'c'est 6 mois qui vous sont consacrés, 6 mois où vous avez droit à l'erreur, vous avez droit à la réflexion, vous avez droit à tout ce que vous voulez, c'est vos 6 mois à vous. Ce sont vos objectifs et nous on est là à votre service...' Les jeunes ils sont là : 'Waw ! En fait c'est nous qui avons le contrôle ! On ne va pas nous imposer quelque chose. En fait c'est moi qui vais décider ce que je veux pour ma vie'. Rien qu'à travers ce message-là on les chamboule parce que ça va complètement à l'encontre de ce qu'ils ont entendu jusque-là. » [Leïla, Coordinatrice de section]

Un premier enjeu de la relation des professionnel·les de la PSC avec les volontaires est d'intégrer leurs attentes individuelles en personnalisant partiellement le programme du SC. Comme d'autres projets d'*empowerment*, il s'agit de proposer un cadre autant que possible ouvert et non hiérarchique aux volontaires qui leur permette de définir ce vers quoi ils·elles veulent aller et en quoi le dispositif peut soutenir l'atteinte de leurs objectifs personnels (Eliasoph, 2011).

« Le pilier principal c'est vraiment de pouvoir écouter le jeune en fait, de pouvoir vraiment cerner ses attentes, ce dont il a envie, pourquoi il veut faire un SC, avec quoi il a envie de repartir, et de pouvoir du coup adapter les petites subtilités du programme à ce qu'il attend réellement (...), que ce soit au niveau du choix de la mission, au niveau des attentes pour la formation, au niveau des temps de maturation. » [Sylvie, Responsable de promotion]

Dans le même sens, les tuteur·rices accordent une certaine importance à ce que les volontaires aient un « projet » personnel qu'ils·elles souhaitent développer dans le cadre de leur « mission », pour lequel les organisations partenaires constituent un support.

Cette première logique d'action est intimement liée aux modes de socialisation actuels du travail « sur » ou « avec » autrui identifiés par d'autres sociologues (Astier, 2007; Dubet, 2002). Il s'agit de « se rapprocher » de l'utilisateur et de « personnaliser » la relation avec lui·elle, ce qui implique d'aller à sa rencontre et de prendre en compte ses singularités et son projet propre (Astier, 2007). La prise en compte des attentes individuelles du·de la volontaire n'est pas non plus sans lien avec la logique du « service » identifiée par F. Dubet (2002) dans laquelle l'utilisateur apparaît comme une forme de « client·e » ayant des attentes et des exigences que le dispositif se doit de prendre en considération.

Instaurer une relation de confiance

« Vous êtes adultes et responsables : je ne suis pas votre maman, votre prof ou votre éducatrice. (...) L'important c'est que l'on ait une communication transparente entre pairs, entre adultes, sans hiérarchie, n'hésitez pas à venir vers nous. On est là pour vous soutenir, pour que vous alliez au bout de ce projet, que vous repreniez les rôles. (...) Mon rôle c'est que vous repreniez confiance en vous. » [Sylvie, Responsable de promotion, Introduction à la semaine d'intégration, mars 2020]

Les professionnel·les de la PSC insistent sur l'importance fondamentale de nouer une relation de confiance avec les volontaires. Seule cette relation de confiance rend possible des échanges « transparents » entre le·la volontaire et les accompagnant·es qui, *in fine*, pourraient contribuer au développement personnel.

« Pour moi, l'enjeu de la relation avec les jeunes c'est la confiance. Si tu n'as pas la confiance du jeune tu n'arrives à rien. Tu passes à côté de ton objectif. Il faut qu'il y ait une confiance mutuelle et à partir de là que le jeune puisse se développer sereinement et revenir vers toi s'il y a quelque chose, si ça ne va pas, qu'on puisse communiquer, parce que parfois le jeune ne

communiqué pas et donc on est bloqué. À nouveau s'il y a une confiance mutuelle on communique plus facilement et on peut avancer ensemble. » [Leïla, Coordinatrice de section]

Les tuteur·rices soulignent également l'importance d'instaurer une relation de confiance avec les volontaires, afin de créer une certaine proximité et d'être informé·es en cas d'impossibilité de se rendre en « mission ».

« Je communique énormément avec les jeunes. Je leur pose beaucoup de questions sur leur vie. Après ils me répondent ou pas, c'est comme ils veulent, mais j'essaie d'avoir un lien de confiance. Je leur demande également de me... ça c'est plus difficile... de me tenir au courant par exemple s'ils ont un empêchement, qu'ils ne savent pas venir travailler, de revenir vers moi le plus possible. » [Lidvine, Tutrice]

La création de ce lien de confiance avec les volontaires passe en particulier par le fait de considérer ces jeunes adultes avec respect, dans une forme de relation qui se veut proche et non hiérarchique, ce qui correspond à un régime d'interaction que l'on peut qualifier de « civique » (Ferreras, 2007). En ce sens, dans le cadre des activités de la PSC, il est fréquent d'entendre les travailleur·ses de l'organisation rappeler aux volontaires qu'ils·elles leur font « confiance » et qu'ils·elles les considèrent comme des « adultes ». La plupart des professionnel·les de la PSC et des tuteur·rices que nous avons rencontré·es déclarent adopter cette attitude proche et non hiérarchique, en évitant « la casquette de cheffe » [Lidvine, Tutrice], « la relation top down » [Quentin, Tuteur].

« Moi je n'ai connu que l'enseignement magistral, tu as un prof qui parle, qui a le savoir, et toi tu la fermes et tu écoutes. Du coup, inconsciemment, c'est un peu la représentation que je me faisais du contact avec les jeunes. (...) Puis, petit à petit, j'ai compris qu'en fait on n'était pas du tout dans le même cadre, au contraire ! Je me souviendrai toujours qu'une fois j'avais dit à [ma directrice] : 'ils me considèrent comme leur pote', je ne savais pas trop comment je devais me positionner. Je me disais 'je suis quand même leur responsable de promotion, est-ce que c'est normal qu'ils me considèrent comme une pote ?'. Et elle m'avait dit : 'tant mieux, c'est que le lien est là, c'est comme ça que ça marche'. Là j'ai commencé doucement à comprendre qu'effectivement ce n'était pas mon statut, cet aspect un peu hiérarchique qui primait en fait. C'était vraiment le respect, le lien et la confiance qu'on allait créer avec les jeunes qui allaient pouvoir justement être la base de toute la suite qu'on espérait, c'est-à-dire le développement personnel du jeune. [Leïla, Coordinatrice de section]

Selon les travailleur·ses de la PSC, ce lien de confiance permet de développer la confiance en soi des volontaires, en les valorisant en tant que personnes sur base de leurs actes concrets.

Cette valorisation va souvent à l'encontre de l'expérience qu'ont nombre de ces jeunes adultes dans d'autres sphères, en particulier dans le domaine scolaire et sur le marché de l'emploi.

« Je pense que beaucoup de jeunes arrivent chez nous avec une expérience de la génération adulte qui est blessée. Que ce soit les profs à l'école, que ce soit les gens qui leur disent 'on ne fera jamais rien de toi'. Tu vois ? 'Et ça y est, il est encore en retard', enfin tu vois ? 'T'aurais pu prévenir, c'est à chaque fois la même chose avec toi !', etc. L'enjeu c'est de changer d'attitude, c'est d'être terriblement encourageant, c'est de lui dire dès qu'il y a quelque chose d'un peu positif. (...) C'est dire 'super, tu as su te lever ce matin, c'est génial, tu peux le faire !' ou bien 'écoute, j'ai eu ton tuteur, il est content, c'est super quoi !', alors il se redresse le jeune ! (...) Nous essayons tous d'avoir une attitude très positive, encourageante, félicitante et enthousiaste dans les formations. » [Camille, Responsable de promotion]

Le développement de la confiance en soi des volontaires n'est toutefois pas basé sur une réflexion ou un échange autour des conditions sociales qui génèrent un manque de confiance en soi. Dans leurs échanges avec les volontaires, les professionnel·les de la PSC insistent principalement sur l'importance de déployer leur « potentiel » au-delà des « conditionnements » ou des « couches mises sur [eux-elles] par les parents, l'école et l'entourage, qui [les] empêchent d'être vraiment [eux-elles]-mêmes » [Didier, Responsable de promotion]. L'idée est ainsi que ces jeunes adultes puissent « révéler » leur hypothétique véritable « personnalité » au-delà des « freins » que peuvent constituer les expériences passées.²⁷¹

Cette deuxième logique d'action basée sur le référentiel de la confiance est en lien fort avec deux modes de socialisation identifiés par I. Astier (2007) dans son enquête sur les transformations des cadres moraux de l'action sociale : il s'agit d'une part de « reconnaître » des personnes à travers leurs actes concrets et de les « accompagner » en les traitant d'égal à égal et en les soutenant dans la réalisation de leurs projets propres, afin qu'ils·elles puissent répondre à l'exigence contemporaine de « devenir soi-même » (p. 128). Le référentiel de la confiance est également en lien étroit avec la logique de la « relation » développée par F. Dubet (2002), dans laquelle autrui apparaît comme une personne singulière, un sujet, qu'il s'agit de reconnaître.

²⁷¹ Observation des échanges dans le cadre d'un « temps de maturation et d'orientation », Namur, le 26 juin 2020.

Faire respecter l'engagement

« La notion de citoyen fait référence à l'engagement, l'engagement ça demande aussi de respecter un certain cadre. (...) Donc on attend un engagement de votre part, que vous preniez vos responsabilités. Ce sera comme ça dans vos prochains boulots après le SC, donc profitez de cette expérience » [Sylvie, Responsable de promotion, Introduction à la semaine d'intégration, mars 2020]

Pour commencer, il importe de préciser que les professionnel·les de la PSC et les tuteur·rices ne considèrent pas nécessairement comme une fin en soi le fait que les volontaires suivent le programme jusqu'au terme des six mois. En effet, un arrêt anticipé du programme avant le terme prévu n'est pas associé à un échec, à condition que le passage par le dispositif ait soit répondu aux attentes du·de la volontaire, soit contribué à soutenir sa confiance en lui·elle, soit précisé son orientation scolaire ou professionnelle.²⁷² Toutefois, il n'en reste pas moins que les responsables de la mise en œuvre du programme insistent fortement sur l'enjeu de faire respecter leur engagement aux volontaires, et en particulier les horaires. Le cas échéant, il est demandé aux volontaires de justifier leurs absences et leurs retards. Une procédure de sanction est a priori prévue en cas de non-respect de cet engagement.

« En principe, un SC, tu t'engages. Tu t'engages à te rendre sur ton lieu de mission, à prévenir en cas d'absence et à justifier tes absences. Et tu t'engages à venir en formation et à prévenir ou à justifier tes absences. Normalement, après trois absences injustifiées en formation, tu reçois une lettre et on peut évaluer si on met fin ou pas au SC. (...) En mission, le cadre est un peu moins clair. On va plus partir, à un moment donné, sur le respect des engagements. Il y a un peu moins de clarté par rapport à la présence. Mais si à un moment donné le jeune ne vient plus, si le jeune n'est pas capable d'arriver à l'heure (...) on peut mettre fin au SC sans problème. » [Nadia, Directrice pédagogique]

Les tuteur·rices accordent également une grande importance à ce que les volontaires respectent les horaires établis. La marge de liberté que les volontaires peuvent prendre ou non par rapport aux horaires varie toutefois fortement selon les tuteur·rices. Certain·es tuteur·rices insistent auprès des volontaires pour qu'ils·elles « se tiennent aux horaires » établis sans pour autant leur attribuer l'entière responsabilité d'une activité indispensable à l'organisation, ce qui permet d'« accepter entre guillemets quand il y en a un qui n'est pas là ou qui arrive en retard, mais

²⁷² En matière de financement public, tout·e volontaire qui reste engagé·e dans le programme pendant au moins un mois est comptabilisé·e dans le nombre total des jeunes ayant effectué un SC sur l'année. Par conséquent, la PSC n'est pas sanctionnée en matière de financement public si les volontaires abandonnent leur SC après au moins un mois. Les volontaires qui se désengagent du SC ne sont pas sanctionnés par la PSC.

à faire comprendre que ce n'est pas cool et qu'il faut prévenir » [Quentin, Tuteur]. Par contre, d'autres tuteur·rices adoptent une posture plus stricte et attendent des volontaires qu'ils·elles se comportent comme des « stagiaires » ou des « employé·es » [Marc, Tuteur].

« Je ne fais pas de différence de traitement entre un jeune et un employé, donc j'attends la même chose. Je veux dire... Il y a un horaire, ben il respecte l'horaire, si c'est congé, il a congé, voilà. Ça c'est le deal chez nous. » [Marc, Tuteur].

Les justifications avancées tant par les professionnel·les de la PSC que par les tuteur·rices pour faire respecter les horaires aux volontaires est d'inculquer les codes du marché de l'emploi. Ce serait donc pour s'insérer socio-professionnellement après le SC que ces jeunes adultes doivent respecter ces engagements dès aujourd'hui, en tant que volontaires en SC.

« On ne leur rend pas service de dire 'mon pauvre loulou, tu n'es pas venu, je comprends, ta vie est dure, tu as morflé pendant ton enfance', stop. 'On comprend, ça n'a pas été simple, mais si tu veux te réintégrer, t'insérer dans la société, il y a des cadres'. 'Ton employeur va dire, même pas après la troisième fois, il va te dire 'écoute mon vieux, tu n'as pas prévenu, il y en a 80 qui attendent derrière la porte'. (...) Donc il faut quand même revenir au fait que 'ben les gars, ok, la société c'est dur, ce n'est pas ce que vous voulez, mais elle fonctionne comme ça, avec des cadres, et on doit quand même vous rappeler qu'il faut les respecter'... » [Camille, Responsable de promotion]

« J'essaye toujours de le remettre comme si... 'Imagine-toi, si c'est ton boulot et que tu es payé pour ça, tu ne peux pas dire à ton employeur : demain je ne viens pas travailler, je suis fatigué'. Donc j'essaye de leur faire prendre conscience. » [Lidvine, Tutrice]

Plus radicalement, le fait de mettre fin à un SC en cas de non-respect des engagements pris, et en particulier des horaires, est également justifié par le fait d'inculquer aux volontaires un certain sens des responsabilités en vue de leur insertion professionnelle future.

« Parfois mettre fin à un SC c'est aussi rendre service au jeune hein. Ce n'est pas toujours facile à comprendre mais il y a un moment où si le jeune ne vient jamais au final tu ne lui rends pas service, tu le mets en échec, encore plus. Tu ne le mets pas face à ses responsabilités. Les jeunes ils ont besoin d'un mur pour pouvoir taper leur tête dessus. Le cadre c'est ce mur où tu peux un peu te défouler, c'est important pour la construction. » [Nadia, Directrice pédagogique]

En pratique, il est assez fréquent que des volontaires soient rappelé·es à l'ordre par les responsables suite à des absences et/ou des retards injustifiés. Mais il est relativement rare que les responsables doivent réellement mettre un terme au SC pour ces raisons.

« Il faut dire que ça arrive assez rarement que l'on exclue un jeune. (...) Par contre on envoie quand même de temps en temps des signaux d'alerte, soit un courrier, soit au moins oralement, en disant 'écoute, il faut que tu te reprennes parce que sinon on va devoir mettre un terme à ton SC', ça ça arrive quand même de temps en temps. » [Didier, Responsable de promotion]

Cette troisième logique d'action, axée sur l'importance du respect des horaires, est en lien fort avec les deux derniers modes de socialisation identifiés par I. Astier (2007) dans l'action sociale contemporaine, à savoir « l'activation » – « *tout le monde est là de façon volontaire, donc prêt à s'engager à 100% !* »²⁷³ – et la « responsabilisation » des usagers – « *vous allez avoir des responsabilités, donc on va vous attendre le matin* »²⁷⁴. Selon cette sociologue, « s'activer » implique de prouver que l'on veut « s'en sortir par soi-même et à partir de soi-même » (p. 21). Quant à la « responsabilisation » de l'individu, l'idée est de rendre l'individu « maître de sa vie », au-delà des déterminismes sociaux et des inégalités sociales. Notons également le lien entre notre troisième logique d'action et la dernière logique identifiée par F. Dubet (2002) concernant l'expérience du « travail sur autrui », à savoir la logique du « contrôle social », dans laquelle autrui doit se conformer à un rôle prescrit par l'institution.

Ainsi, comme pour les pratiques de recrutement des volontaires, les logiques d'action des professionnel·les de la PSC et des tuteur·rices en relation avec les volontaires impliquent une coexistence de référentiels citoyens et de référentiels issus du marché de l'emploi. D'une part, sur le plan citoyen, il s'agit de prendre en compte les attentes des volontaires, d'instaurer une relation qui se veut autant que possible non hiérarchique et de tenter de soutenir le développement des capacités d'action et d'expression des volontaires en renforçant leur confiance en eux·elles. Mais, d'autre part, en lien étroit avec l'emploi, les travailleur·se·s de la PSC et les tuteur·rice·s accordent également une importance forte au respect de l'engagement, entendu principalement comme le respect des normes et des horaires de travail. D'ailleurs, cette logique d'action est justifiée par la perspective de l'insertion professionnelle future des volontaires.

b) Les représentations et les logiques d'action des volontaires

Après s'être intéressé aux logiques d'action des travailleur·ses de la PSC et des tuteur·rices en relation avec les volontaires, il importe de s'intéresser à la façon dont les volontaires font

²⁷³ Injonction d'un·e responsable de promotion envers les volontaires lors d'un séjour d'intégration.

²⁷⁴ *Idem.*

l'expérience et se représentent les différents types de relation dans lesquels ils·elles sont engagé·es dans le cadre du SC. Pour cela, nous nous focaliserons d'abord sur les relations des volontaires en « mission » – c'est-à-dire sur leurs relations avec les tuteur·rices et, plus généralement, avec les membres de l'équipe des organisations dans lesquelles ils·elles s'engagent – et, ensuite, nous analyserons les relations des volontaires dans le cadre des activités de la PSC – c'est-à-dire principalement avec les responsables de promotion et avec les autres volontaires de leur « promotion ».

Les expériences relationnelles des volontaires avec les tuteur·rices

À partir des entretiens rétrospectifs que nous avons menés avec les volontaires, trois types d'expérience relationnelle avec les tuteur·rices peuvent être distingués : une relation de proximité centrée sur la confiance (forme de parrainage), une relation formelle centrée sur l'évaluation et la progression (forme de coaching professionnel) ou, plus rarement, une relation distante qui ne se noue pas véritablement. Quant au rapport d'autorité entre le·la tuteur·rice et le·la volontaire, il varie largement sur un *continuum* allant d'un niveau limité à un niveau assez marqué.

Au-delà de l'attitude adoptée par le·la tuteur·rice, les expériences relationnelles des volontaires avec leur tuteur·rice dépendent largement des significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie des volontaires.

Pour la plupart des volontaires, en particulier celles et ceux dont l'engagement en SC s'inscrit en lien étroit avec le système éducatif (en tant que « pause scolaire » avant d'entamer un cycle d'études supérieures ou pour rester actif·ves suite à l'arrêt d'un cycle d'études supérieures), la relation avec le·la tuteur·rice est perçue comme une relation de proximité et de « *confiance* » [Léo]. Ils·elles perçoivent plutôt leur tuteur·rice comme « *un pote* » [Nils], « *une marraine* » [Léa] ou « *une bonne connaissance* » [Arthur]. Ces volontaires se sentent généralement assez libres dans le cadre de la relation avec leur tuteur·rice, par exemple pour « *choisir* » [Léa] ou « *inventer* » [Lydia] leur projet. Ils·elles perçoivent donc cette relation comme non directive et ouverte à la prise de responsabilités et d'initiatives. On peut interpréter cette logique d'action à partir du fait que, pour ces volontaires, le SC apparaît généralement comme une expérience sans réelle pression, qui n'est pas calquée sur une quête d'accès à l'emploi.

Pour d'autres volontaires, en particulier celles et ceux pour lesquelles l'engagement en SC se substitue à une recherche infructueuse d'emploi, la relation avec le·la tuteur·rice semble

s'établir sous une forme plus formelle et professionnelle, dans une optique de progression. L'enjeu pour ces volontaires est surtout d'« évoluer » [Mélissa] et de « s'améliorer » [Lilian]. Plus radicalement, leur attitude vis-à-vis du·de leur tuteur·rice peut être imprégnée des logiques de l'emploi. Parmi ces volontaires, plusieurs d'entre eux·elles semblent se sentir davantage dans une position « subordonnée » par rapport aux injonctions de leur tuteur·rice : « on me disait de faire un truc ou quoi, je disais 'oui, pas de souci'. » [Guilian]. Certain·es d'entre eux·elles perçoivent d'ailleurs leur tuteur·rice comme « un patron » [Guilian], « un chef » [Ahmed] ou « un directeur » [Meryem].

« On m'a fait faire des nuits. Ça normalement on ne pouvait pas. Mais je l'ai accepté parce que je voulais voir comment c'était... Il y a juste les collègues qui faisaient des remarques, qui ne comprenaient pas trop, ils disaient 'ouais mais attends tu touches que 10 euros par jour, ce n'est pas normal !'. Ils ne comprenaient pas. (...) Moi ça me semblait normal... Surtout pour mon expérience personnelle. Je n'ai jamais rien refusé parce que je voulais vivre le truc à fond. » [Lilian]

Cette attitude peut être comprise en partie par la volonté, pour certain·es de ces volontaires, d'être engagé·es durablement en tant que salarié·e·s au sein de l'organisation à l'issue de la « mission », ce qui implique de suivre les directives du·de la tuteur·rice mais aussi d'être « performant·e » [Delphine] et de se montrer « motivé·es ».

« Mon régisseur en chef m'a dit : 'si tu vas à l'école et que tu viens ici, que tu n'arrives pas en retard, ta vie est toute tracée'. (...) Il m'a dit : 'si ce n'est pas ici, je te trouverai une place ailleurs, mais des jeunes comme toi, motivés comme ça, c'est rare, t'es le premier qu'on a et c'est cool quoi'. (...) Ils avaient déjà eu des jeunes en stage, qui étaient payés plus mais qui n'étaient pas aussi motivés que moi. Moi ils voyaient que j'étais payé moins et que j'étais extrêmement motivé ! (...) De un j'aimais plus et de deux il y avait une possibilité d'engagement ! Voilà donc c'est déjà plus motivant, quoi. En fin de compte ce n'est ni l'un, ni l'autre, mais voilà. » [Ahmed]

Enfin, dans certains cas peu fréquents, la relation entre le·la volontaire et le·la tuteur·rice reste distante et ne s'établit pas vraiment, ce qui nuit à l'expérience de la « mission ».

« Mon tuteur n'était pas là, il était occupé. Après voilà, c'est logique, je dois être autonome, indépendante, mais... (...) Il faut les comprendre, ils travaillent, ils ont un salaire... (...) Mais je le vivais mal, à chaque fois que je voulais poser une question il n'était jamais là. » [Meryem]

De l'importance fondamentale d'être considéré·e comme un·e membre de l'équipe

Par contraste avec les travaux qui dénoncent l'exploitation des volontaires dans le dispositif du service civique en France, en accordant une attention relativement limitée à l'expérience des volontaires (Ihaddadene, 2018; Simonet, 2018), notre étude auprès des volontaires du SC montre que, si l'on prend au sérieux leur expérience, il importe de dépasser cette perspective économique. Sans nier les rapports d'exploitation dans lesquels les volontaires du SC peuvent être pris à leur insu, de leur point de vue l'enjeu économique est secondaire : ce qui compte en priorité est d'être pleinement intégré·es et considéré·es par les membres des organisations dans lesquelles ils·elles réalisent leur « mission ». Ce qui est en jeu est donc avant tout une attente forte d'égale considération dans le collectif de travail, ce qui contribue d'ailleurs au fait que les volontaires aspirent souvent à réaliser les mêmes activités que les employé·es des organisations dans lesquelles ils·elles effectuent leur « mission ».

La plupart des ex-volontaires que nous avons rencontré·es déclarent s'être senti·es bien intégré·es dans les équipes des organisations où ils·elles ont réalisé leur « mission ». Ce sentiment d'intégration va généralement de pair avec le fait d'être reconnu·e et de se percevoir comme un·e membre de l'équipe, au même titre que les travailleur·euses permanent·es, s'impliquant dans les activités collectives de l'organisation. En effet, de nombreux·ses ex-volontaires déclarent que, s'ils·elles ont été amené·es à réaliser des activités qui sont d'ordinaire plutôt réalisées par les employé·es, le fait que leur « mission » soit pleinement intégrée dans les activités collectives de l'organisation était une source de satisfaction et de valorisation leur permettant de se sentir utile, de découvrir en quoi consistaient les activités de l'organisation, et de prendre confiance en eux·elles du fait de la confiance qui leur était accordée.

« [Pour l'organisation de l'événement] tout ce qui était rappels téléphoniques et la personne avec qui j'ai travaillé, c'était clairement une tâche qui était censée être faite par un employé. (...) Je me suis vraiment sentie indispensable donc c'était entre guillemets plus gratifiant, c'était plus valorisant, de voir que j'étais utile. » [Éléonore]

« Des fois je ne me sentais plus comme un jeune en SC mais comme quelqu'un de l'équipe, salarié et tout, donc c'était très positif. Les collègues ne m'ont jamais mis une étiquette sur la tête disant 'SC'. J'étais considéré comme leur collègue, donc ça c'était très chouette, je pense que si on m'avait collé une étiquette comme ça, ça aurait été beaucoup plus malaisant. » [Lilian]

« Je me suis vraiment sentie comme dans l'équipe, je n'ai pas du tout été dissociée ou quoi, j'ai vraiment fait comme eux. (...) J'étais là comme un membre de l'équipe en plus et on me laissait

aussi seule parfois avec un groupe. On me faisait autant confiance qu'à un éducateur en fait (...) Je ne m'attendais pas à autant de confiance. (...). Ça aurait été compréhensible de ne pas me laisser autant de... comment... de responsabilités. Mais j'ai beaucoup aimé, plus on m'en donnait plus j'aimais. » [Lydia]

Ainsi, selon les volontaires, ce qu'ils·elles considéreraient comme une situation injuste, sans que cela se soit nécessairement produit, serait de ne pas être considéré·e comme un·e égal·e par les membres des équipes, c'est-à-dire de devoir « *faire des tâches ingrates* », d'être le « *larbin de service* » ou le « *petit stagiaire* ».

« J : Est-ce qu'il y avait des choses que qui te semblaient injustes ou pas ?

M : Oh non, non, pas vraiment. Parce qu'en plus en termes de tâches, euh... Comme je disais avec les dossiers d'agrégation, c'était comme si j'étais un travailleur, donc je n'étais pas en train de faire juste des tâches ingrates qu'ils n'avaient pas envie de faire. C'était plus un plus pour eux. (...) Donc non, je ne voyais pas d'injustice. (...) Ce que j'aurais pu trouver injuste c'est d'être un peu leur larbin de service, de faire vraiment des tâches ingrates quoi. Mais ça n'a pas été le cas. » [Marie]

« Je pense que j'étais assez bien intégré dans l'équipe, avec des travaux sérieux qu'on me donnait, je n'étais pas juste là à balayer l'atelier, à ramasser les poussières ou à ranger les trucs (...) Sur la fin j'étais vraiment quasi un employé, s'il y avait... Un truc banal mais si par exemple ils partaient faire les courses à midi, ils ne me disaient pas : 'nous on y va, toi continue à travailler'. Ils disaient : 'tu veux venir avec ?'. (...) J'étais vraiment intégré au même niveau. » [Sylvain]

En ce sens, à la marge, si certain·es volontaires ont exprimé des regrets et des injustices ressenties en « mission », cela concerne la plupart du temps des situations où ils·elles n'ont pas été considéré·es comme des membres à part entière de l'équipe.

« Je n'étais pas... Je n'étais pas dans la même... Ils ne me parlaient pas comme ils parlaient à leurs collègues. Je ne sais pas comment t'expliquer. Je ne me sentais pas à l'écart non plus. Ils étaient tranquilles, on fumait des clopes ensemble mais on ne parlait pas de trucs sérieux. (...) On parlait de la pluie et du beau temps quoi. Ça me frustrait un peu. Jamais on ne parlait d'un résident. » [Meryem]

« J : Est-ce qu'il y a une chose qui t'a semblée injuste ?

E : Peut-être à un moment oui. Un membre de l'équipe a envoyé un Doodle à toute l'équipe pour organiser un repas un soir. Le soir en question c'était super. Mais après on a entendu dire que quelqu'un disait que c'était dégueulasse que les stagiaires aient pu voter aussi parce qu'à cause de ça certains membres de l'équipe n'avaient pas pu venir parce qu'ils n'étaient pas

disponibles le soir choisi par la majorité. Ce n'est pas vraiment une injustice mais ce n'est pas très sympa de sa part. » [Éléonore]

Les expériences relationnelles des volontaires avec les responsables de promotion

Nous avons vu que, parallèlement à la « mission » individuelle des volontaires, la PSC organise des activités collectives. Ces activités sont organisées par les responsables de promotion, qui jouent un rôle important dans l'expérience des volontaires en SC. Conformément à la logique d'action de ces professionnel·les consistant à prendre en compte les attentes individuelles des volontaires²⁷⁵, les responsables de promotion sont perçus·es par les volontaires comme des personnes à la fois « *ouvertes* » [Meryem], « *attentives* » [Nils] et « *à l'écoute* » [Zélie], qui fournissent un accompagnement de proximité.

De plus, en lien étroit avec la logique du développement de la confiance adoptée par ces professionnels²⁷⁶, ils·elles sont perçus·es par les volontaires comme des personnes particulièrement « *valorisantes* » [Mélissa] et « *reconnaissantes* » [Arthur].

« Une phrase répétée plus qu'une autre c'est 'vous êtes tous capables de faire quelque chose et vous avez tous un don, utilisez-le !', c'est la phrase qui ressortait le plus chez eux. 'Sentez-vous utiles et forts, vous avez quelque chose à partager aux autres'. » [Arthur]

Enfin, les volontaires se sentent généralement considéré·es d'égal à égal par les responsables de promotion, ce qui soutient leur engagement dans le dispositif.

« Ce n'était pas 'moi je suis le responsable, toi tu es le volontaire, point, ça s'arrête là'. Non, il y avait de très beaux partages, avec beaucoup de bienveillance, de convivialité, d'altruisme, c'était vraiment top, je n'aurais pas espérer mieux en me lançant dans l'expérience en fait. » [Mélissa]

« Je n'ai pas senti qu'ils nous prenaient de haut : ils nous traitaient en adultes et ça c'était chouette. » [Antoine]

La « promotion » : un support fondamental de l'engagement en Service Citoyen

Sauf exception, tous·tes les volontaires soulignent l'importance de leur « promotion » dans leur expérience du SC. Ce groupe avec lequel ils·elles participent à toutes les activités collectives organisées par la PSC leur permet premièrement de partager une expérience commune.

²⁷⁵ Cf. *supra*.

²⁷⁶ *Idem*.

Nombreux·ses sont les volontaires qui se reconnaissent dans une expérience partagée qui les a conduits à s'engager – à savoir un questionnement sur soi et sur son orientation –, ce qui permet de ne pas se sentir seul·es.

« J : *Le groupe, il représentait quoi pour toi ? Enfin ça représentait quoi le fait de faire un SC avec un groupe pour toi ?*

M : *Ça permet de voir qu'on n'est pas tout seul, parce que voilà moi quand j'ai arrêté mes études, j'avais un peu l'impression que j'étais le seul à faire ça quoi. Tout le monde continuait ses études, tout le monde travaillait, tout le monde faisait quelque chose et j'avais un peu l'impression d'être le seul entre guillemets à ne rien faire. Se retrouver dans un groupe où on est plusieurs à faire ça... finalement ça consolide en se disant : 'ben finalement c'est peut-être...' , je ne vais pas dire que c'est normal mais ce n'est pas exceptionnel quoi ! » [Mathieu]*

Ensuite, durant toute la durée du SC, les volontaires partagent également une expérience et un statut communs. Ils·elles perçoivent les autres volontaires de leur « promotion » comme des « ami·es » ou des « potes », voire dans certains cas comme des « collègues »²⁷⁷.

« *Mine de rien le SC ce n'est pas quelque chose de très connu. (...) Toute l'année, quand je disais que j'étais une jeune en SC, je devais chaque fois expliquer ce que c'était. Donc le fait de voir que je n'étais pas la seule dans ce cas et que, justement, au sein du SC, je me retrouvais avec des jeunes de mon âge dans le même cas, c'était assez chouette. (...) On était tous à la même place entre guillemets et on était ensemble. » [Éléonore]*

« *En fait le SC, même si on n'est pas dans la même catégorie de boulot, c'est exactement les mêmes... règles et tout. (...) On ne parle pas du même boulot, enfin on parle du même boulot et pas du même boulot en même temps. On a exactement les mêmes règles partout mais on n'a pas les mêmes objectifs. (...) On a plein de trucs à faire pendant la journée avec notre boulot, donc ça c'était cool, mais sinon le reste on est tous idems, tous pareils. » [Guilian]*

Prenant appui sur cette expérience partagée, les « promotions » de volontaires forment généralement des groupes « cohésifs » [Éléonore], « fusionnels » [Mélissa] et « soudés » [Nils], au sein desquels règne une ambiance de « bienveillance » [Arthur], de « non-jugement » [Mélissa], de « confiance » [Éléonore]. Cela permet aux volontaires de se soutenir mutuellement durant toute la durée du SC.

« *Sans le groupe on était rien entre guillemets, parce qu'il fallait compter les uns sur les autres pour s'aider quoi. Par exemple, si on avait des difficultés dans notre mission on en parlait, on*

²⁷⁷ Les volontaires qui considèrent les autres volontaires de la « promotion » comme leurs « collègues » sont uniquement celles et ceux dont l'engagement en SC s'inscrit en lien avec une recherche d'insertion sur le marché de l'emploi.

parlait sur le groupe, on discutait et voilà quoi. (...) Ou par exemple s'il y en a une qui ne venait pas en mission et en formation alors on demandait : 'Pourquoi est-ce que tu n'es pas venue ?', 'Est-ce que tu n'es pas bien ?' 'Tout va bien, est-ce que ça va ?'. » [Léo]

« J'aimais bien le fait de se retrouver en groupe. Toute la dynamique de groupe apportait quelque chose aussi au SC dans le sens où tu as ce côté social, ce support émotionnel et affectif ! Au-delà de faire ta mission, le fait d'être... Enfin tu te sens quand même un peu isolé de base en mission. Et le fait de pouvoir revenir en groupe, de retrouver des potes, des gens avec qui tu peux partager ce que t'as vécu, tout ça, je trouvais ça super important. » [Antoine]

« On pouvait vraiment échanger sur nos problèmes, en parler et s'aider par rapport à ça, que ce soit en relativisant ou en donnant des idées d'amélioration de la situation ou quoi. (...) Sur base du ressenti de nos missions : 'moi avec mon responsable de mission ça se passe comme ça, il me traite comme ça'. Donc on se donnait des petites idées, comme le feraient de bons potes, sauf qu'on ne se connaissait pas du tout. » [Sylvain]

Enfin, la « promotion » constitue un point d'appui fondamental au maintien de l'engagement dans la durée. En ce sens, de nombreux·ses ex-volontaires déclarent que, durant leur SC, ils·elles attendaient et se réjouissaient de retrouver les autres membres de la « promotion » lors d'une prochaine activité de la PSC.

« Les journées de formation qu'on avait le jeudi ou le vendredi c'était les meilleures journées du mois parce qu'on se retrouvait avec le groupe (...) C'était vraiment super chouette de savoir que tel jour dans la semaine on avait une réunion avec toute la promo. Moi ça me réjouissait vraiment de me dire que j'allais revoir tout le monde et je pense que c'était pareil pour les autres membres de la promo. » [Éléonore]

« Moi j'adorais les moments où on pouvait tous se voir. J'aimais bien ma mission mais j'attendais quand même les vendredis pour avoir les formations. C'était un moment pour voir et entendre comment les autres vivaient leur mission. » [Léa]

« Il y avait la dynamique de groupe, même si à ton stage, enfin à ta mission, si ça ne se passait pas bien, il y avait toujours le côté rencontres, activités (...). Ça mettait un plus que juste le stage. (...) C'était aussi l'occasion de revoir tous les autres, je pense que c'était beaucoup ça qui me motivait, de revoir tous les autres. » [Sylvain]

Pour conclure cette section relative aux expériences relationnelles des volontaires en SC, nous retiendrons premièrement que, concernant la « mission », les représentations de la relation avec le·la tuteur·rice sont teintées par les significations que les volontaires accordent à leur engagement en SC par rapport à leur parcours de vie. Les référentiels de l'emploi sont importés par les volontaires pour lesquels le SC se substitue à une recherche infructueuse d'emploi.

Quant aux relations avec les équipes au sein des organisations partenaires, tous·tes les volontaires accordent une grande importance au fait d'être intégré·es et considéré·es comme un·e membre de l'équipe, au même titre que les autres. Il y a donc une attente citoyenne forte et partagée d'égale considération. Concernant les activités collectives de la PSC, les relations avec les responsables de promotion sont déterminantes car ils·elles apparaissent comme des personnes de référence à la fois soutenantes, valorisantes et accompagnantes, qui adoptent une posture autant que possible proche et non hiérarchique par rapport aux volontaires. Quant à la « promotion », elle constitue un support fondamental de l'engagement en SC en permettant à la fois aux volontaires de partager une expérience et un statut communs, de se soutenir mutuellement et de maintenir l'engagement dans la durée.

4.3.3. Les représentations du volontariat en Service Citoyen : « travail », « défraiement » et « citoyenneté »

Au-delà des activités et des relations qui se déploient dans le cadre du SC, l'analyse de l'expérience des volontaires implique de s'intéresser à la façon dont ils·elles se représentent le volontariat en SC en tant que tel. Plus précisément, sur base de l'analyse de nos entretiens rétrospectifs, nous nous pencherons ici à la fois sur la façon dont les volontaires situent leur expérience du SC par rapport à leur conception du travail, sur leur perception de l'indemnité qu'ils·elles reçoivent en tant que volontaires, et sur la façon dont ils·elles positionnent leur expérience du SC par rapport à leur conception de la citoyenneté. Ces enjeux de positionnement subjectif de l'expérience en SC (en particulier par rapport au travail et à la citoyenneté) sont apparus pertinents au fil de l'enquête, en mettant en regard le discours des volontaires avec le discours organisationnel de la PSC.

a) Le Service Citoyen : un « travail » ?

Le SC est présenté par la PSC comme un programme citoyen, en marge du travail. Selon les statuts de l'organisation, le SC vise à favoriser l'intégration sociétale de jeunes adultes en tant que « citoyens actifs, critiques, solidaires et responsables » (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 24). Cet horizon, ainsi que les objectifs de « cohésion sociale », d'« inclusion » et de « citoyenneté responsable » du SC, sont mis en exergue dans les accords de financement conclus entre la PSC

et les pouvoirs publics.²⁷⁸ De plus, au-delà de ces objectifs, le SC est un programme de volontariat qui, théoriquement, est un engagement libre et non rétribué (Cnaan et al., 1996), et s'oppose ainsi *a priori* à l'emploi, qui renvoie à une activité pour laquelle une personne est engagée, en contrepartie d'une rémunération, sous l'égide du droit du travail. Pour éviter toute ambiguïté entre le SC et l'emploi, la terminologie du marché de l'emploi est explicitement bannie par la PSC. L'organisation invite notamment à privilégier les termes de « jeune en service citoyen », d'« indemnités », de « mission », d'« engagement », de « tuteur·rice », d'« organisme d'accueil » ou encore de « convention » et d'éviter leurs équivalents sur le marché de l'emploi, à savoir les termes d'« employé·e », de « rémunération », de « travail », d'« embauche », de « chef·fe », d'« employeur » et de « contrat de travail ».²⁷⁹

Par rapport à ce discours organisationnel, il importe d'analyser la façon dont les volontaires du SC positionnent leur expérience du SC – et en particulier leur « mission » – par rapport à leur conception du « travail », qui est généralement calquée sur leurs représentations ou leurs expériences de l'emploi. Les représentations des volontaires divergent à ce sujet. Pour certain·es, en particulier parmi celles et ceux pour lesquelles l'engagement en SC se substitue à une recherche infructueuse d'emploi, leur « mission » s'apparente à une expérience de travail. Faute d'être intégré·es sur le marché de l'emploi, leur « mission » leur permet de s'identifier à des travailleur·ses, au même titre que les membres du personnel, en exerçant les mêmes activités.

« J'étais là en tant que jeune en SC mais je me considérais comme si j'étais un salarié et que c'était mon taf et voilà. Je vais dire que j'oubliais le cadre sinon ça aurait été absurde, j'aurais raté beaucoup de choses. Au moins j'ai pu faire de tout et voilà. J'avais quand même un bureau, avec un ordinateur et tout, je n'avais pas à me plaindre, j'avais tout ce qu'il fallait pour travailler, préparer les animations et tout ça. » [Lilian]

« Au début c'était juste histoire de passer le temps en fait, puis après je me suis mis dans le rôle d'un mec qui travaille vraiment et tout. (...) Je renseignais les clients, je donnais à manger aux chiens, tel un animalier quoi. » [Guilian]

En ce sens, certain·es volontaires évoquent un décalage plus ou moins marqué entre leur représentation de leur « mission » – vécue comme une forme de travail – et le discours de la PSC – souhaitant éviter la terminologie propre au marché de l'emploi.

²⁷⁸ Conventions-cadres conclues entre le Gouvernement wallon et la PSC (le 24 juillet 2018 et le 18 décembre 2019).

²⁷⁹ « Abécédaire du Service Citoyen », *Guide d'accueil des jeunes en Service Citoyen 2018*, p. 27.

« [La responsable de promotion] me reprenait souvent quand je disais 'quand je travaille' parce que pour moi je n'étais pas là juste pour dire 'bon ben voilà, je dois faire autant d'heures et je suis là pour m'amuser'. (...) Je prenais plus ça comme un travail que comme un passe-temps on va dire. » [Mélissa]

« J'étais totalement intégré dans l'équipe, comme si j'avais travaillé là depuis toujours. (...) Je ne me voyais pas tellement comme un jeune en SC. (...) Je ne l'ai pas vraiment pris en mode mission parce que je me suis dit : 'je travaille dans l'entreprise'. Pour moi une mission ce n'est pas ça. Si par exemple on m'avait envoyé dans une zone sinistrée pour aider etc. avec les secours, pour moi ça c'est une mission, solidaire, parce qu'il faut le faire. Mais non, pour moi ce qu'on faisait (...) c'était tout sauf une mission quoi. (...) C'était plus : 'on te trouve un petit lieu de stage et tu apprends un métier pour t'aider à trouver un peu ta voie'. C'est plus comme ça que je percevais le SC. » [Ahmed]

Durant nos séances d'observation participante, nous avons également observé certaines situations lors desquelles des volontaires ont été invité·es à ne pas utiliser le mot travail ou d'autres termes liés au marché de l'emploi pour parler de leur « mission ».

« Volontaire : Moi je travaille à X...

Responsables de promotion [ensemble] : Tu es en mission ! [rires du groupe] »²⁸⁰

« Volontaire : Le tuteur c'est notre patron quoi ?

Responsable de promotion : Non, ce n'est pas votre patron, c'est votre tuteur. »²⁸¹

Toutefois, pour de nombreux·ses volontaires, une certaine ambiguïté règne sur la façon de positionner leur « mission » par rapport à leur conception du travail. D'une part, ils·elles associent la « mission » à une expérience de travail dans le sens où il s'agit à la fois d'une activité contraignante (présentant des « obligations » et un « cadre horaire »), légèrement rétribuée (parfois conçue comme un « petit salaire »), qui implique de réaliser des tâches en partie similaires à celles exercées par les membres du personnel : « je faisais un peu les mêmes gestes qu'eux, donc d'une certaine manière, c'est une forme de travail » [Céline].

« Ça m'a un peu plongée dans le bain du travail, ne serait-ce que par le fait de devoir respecter un horaire, de devoir s'y tenir, d'avoir un petit salaire et de voir que, comme je travaille j'ai un petit salaire, le fait d'avoir des obligations, le fait de devoir y aller même si on n'a pas tous les jours envie et qu'on y va parfois avec les pieds de plomb. Puis le fait de devoir travailler en équipe aussi, d'avoir eu toute l'équipe avec qui je devais travailler, ça m'a vraiment plongée en situation réelle. » [Éléonore]

²⁸⁰ Carnet de terrain, premier temps d'échange, le 14 février 2020.

²⁸¹ Carnet de terrain, séjour d'intégration, question suite à la présentation administrative, janvier 2020.

« Le SC ça permet d'avoir le côté positif du travail dans le sens où ça t'aide à te lever le matin, t'es rémunéré quelque part, j'avais un peu d'argent donc c'était très bien aussi. Je voyais des gens, je bossais, j'utilisais mes mains. » [Mathieu]

Mais, d'autre part, ils·elles distinguent également la « mission » d'une expérience de travail pour plusieurs raisons. Premièrement, elle est librement choisie.

« C'était avant tout l'occasion de faire quelque chose que j'avais choisi de faire, avec une formule qui me convenait tout à fait. (...) Donc c'est d'abord ça avant une expérience de travail je crois (...), même si ça m'a aidé à voir comment ça se passait dans le monde du travail. » [Éléonore]

Deuxièmement, elle ne demande pas de formation particulière et elle implique une certaine réciprocité entre la contribution du·de la volontaire et les apprentissages qu'il·elle en retire.

« Pour certaines asbl, le travail fourni est réel et il est le bienvenu. (...) Mais en attendant le fait de mettre des gens moyennement, voire pas formés sur le terrain, pendant une si petite durée... Ça veut dire qu'on doit les former, et au final on les aide autant qu'ils nous aident. C'est du donnant-donnant, c'est pour ça que ce n'est pas vraiment du travail. C'est une expérience, on donne de notre temps libre pour avoir un petit peu de bouteille qu'on nous donne en retour. » [Nils]

Troisièmement, elle est gratifiante et elle permet des échanges d'égal à égal avec les responsables.

« Pour moi un travail c'est un truc... que tu dois faire, que ça te plaise ou non, on s'en fout. Ça c'est ma définition. Donc est-ce que je l'ai ressenti comme ça ? Je ne pense pas. Le fait d'avoir vraiment le choix de ce que je faisais, ça a énormément joué (...), et de pouvoir discuter ouvertement avec les personnes qui m'encadraient sans avoir une pression de la hiérarchie. Par exemple, au Delhaize, pour faire un parallèle très marquant, je me suis senti assez mal parce que je ne me sentais pas considéré, on me donnait mes horaires à la dernière minute, enfin c'était vraiment... Ce n'était pas un travail épanouissant, ça ne correspondait pas à mes valeurs. Enfin la totale quoi. Mais je gagnais de l'argent, donc c'était un travail quoi. Alors que pour moi encadrer des enfants c'est tellement passionnel que je me levais chaque matin avec le plaisir d'y aller (...) et j'ai quand même eu des retours sur le travail que j'ai fait à chacun de mes endroits de mission, c'était gratifiant d'avoir ce point de vue sur comment j'effectuais mon travail, ce que je pouvais améliorer, ce que je faisais super bien... (...) Alors qu'un taf comme le Delhaize ben... Je suis parti et voilà quoi ! Je serai remplacé par un autre et voilà ! [rires] » [Antoine]

Quatrièmement, elle comporte moins de responsabilités et de pression qu'un emploi salarié.

« Tu n'as pas la responsabilité d'un salarié, parce que tu n'es que volontaire. » [Marie]

« En même temps [ce n'était pas tout-à-fait un travail] parce que je me sentais en découverte quoi, du coup... entre guillemets j'avais le droit de ne pas savoir, j'avais le droit de me planter. » [Daphnée]

« Il n'y a pas le contexte négatif du travail, dans le sens : j'ai un patron, je dois être rentable, j'ai des délais à tenir, enfin tu vois ? Je n'avais pas ça. » [Mathieu]

Ainsi, pour la plupart des volontaires, une certaine ambiguïté règne quant à la situation de leur « mission » par rapport à leur conception du travail. Le Tableau 10 ci-après reprend les principales dimensions de la « mission » qui conduisent les volontaires à l'associer à une forme de travail d'une part et celles qui impliquent de l'en distinguer d'autre part.

Tableau 10 : Synthèse des dimensions qui impliquent d'associer ou non la « mission » à une forme de travail, du point de vue des volontaires du Service Citoyen

Le volontariat comme « travail »	Le volontariat comme « hors-travail »
[1] Activité contraignante (cadre horaire, etc.)	[1] Activité librement choisie
[2] Rétribution mensuelle	[2] Réciprocité (contribution à l'organisation en échange d'apprentissages), reconnaissance et échanges d'égal à égal avec les responsables
[3] Tâches en partie similaires à celles des employé·es	[3] Moins de responsabilités et de pression que les employé·es

À travers les éléments qui différencient la « mission » d'un travail du point de vue des volontaires, on voit apparaître en filigrane l'intégration subjective des conditions contemporaines du travail sur le marché de l'emploi, c'est-à-dire une activité qui n'est pas nécessairement librement choisie, qui demande souvent des qualifications préalables, qui n'est pas toujours gratifiante, qui ne permet pas des échanges d'égal à égal avec la hiérarchie, qui implique une certaine pression, etc. De plus, on retrouve ici en miroir les éléments qui soutiennent l'engagement volontaire en SC, notamment la liberté de choisir, l'accessibilité, la reconnaissance et l'égale considération. En toile de fond, cela signifie que, si le travail est associé aux référentiels de l'emploi pour les volontaires – la contrainte, la rétribution et les prestations –, ils·elles ont d'autres attentes pour le choix d'une activité, qui relèvent de registres expressifs, voire citoyens – le libre accès et le libre choix de leur activité, les opportunités d'apprentissage qu'elle permet, la gratification et la reconnaissance, les possibilités d'échanger et de coconstruire leur activité avec les responsables hiérarchiques.

b) L'indemnité mensuelle : une « rémunération » ?

En lien fort avec la façon dont les volontaires positionnent leur expérience du SC par rapport à leur conception du travail, il est intéressant d'analyser leurs représentations de l'indemnité qu'ils·elles perçoivent en contrepartie de leur engagement, qui pour rappel s'élève à 200€ par mois pour un temps plein, soit 10€ par jour. Cette indemnité est versée mensuellement par la PSC à partir des fonds publics qu'elle reçoit. Les organisations partenaires dans lesquelles les volontaires réalisent leur « mission » ne contribuent pas à cette indemnité.

Si nous avons montré que l'indemnité est globalement absente des motifs d'engagement initiaux des volontaires, elle apparaît toutefois comme une préoccupation à différents degrés lorsque la nécessité l'impose, à savoir lorsque les volontaires ont besoin d'un apport financier pour subvenir à leurs besoins de base (se nourrir, se loger, se déplacer, etc.) et/ou dans le cadre d'une attente de reconnaissance du travail réalisé.

« Le SC me prenait trop de temps par rapport à ce que je gagnais, même si de base je ne le faisais pas du tout pour la thune, mais comme j'avais quand même besoin d'argent, c'était compliqué. (...) La nécessité d'argent est venue petit à petit. (...) Il y a aussi un côté 'j'aime bien donner de mon temps mais c'est vrai que 5 fois par semaine, de 8h30 à 16h30...' (...) Quand je travaille j'aime bien avoir une rémunération et ce n'était peut-être pas... (...) Je ne suis pas quelqu'un qui est fort attachée à l'argent. Je suis quelqu'un qui, comme tout le monde, a besoin d'argent parce que j'ai besoin de payer mon loyer et ma vie. Mais 10 euros par jour c'était un truc... [Rires]. (...) Quand je travaille j'ai besoin de reconnaissance, que ce soit par l'indemnité mais aussi par les gens avec qui je travaille. » [Matilda]

Cette préoccupation concerne en particulier les volontaires qui ont déjà eu des expériences professionnelles rémunérées avant de s'engager en SC et dont l'engagement dans le dispositif est lié à une recherche d'insertion sur le marché de l'emploi. Le regard qu'ils·elles portent sur l'indemnité du SC se construit donc en référence aux rémunérations en vigueur sur le marché de l'emploi.

« Je me voyais comme un employé, vu que le stage que je faisais (...), sauf que j'avais un 0 en moins à mon salaire, mais c'est tout... » [Ahmed]

À l'inverse, l'indemnité, aussi minime soit-elle, peut aussi apparaître comme une forme de valorisation de l'engagement volontaire en SC et du travail qu'il exige, surtout pour les participant·es qui sont soutenu·es financièrement par leurs parents (pour lesquelles l'indemnité n'est donc pas une nécessité), qui n'ont jamais eu d'expériences professionnelles rémunérées

avant le SC et dont l'engagement ne s'inscrit pas en lien avec une insertion socioprofessionnelle difficile. Pour ces volontaires, s'ils·elles se sont lancés·es dans un SC en concevant initialement leur engagement comme entièrement bénévole, le fait de recevoir une indemnité modifie leur représentation de leur engagement en ce sens qu'ils·elles fournissent une forme de travail qui mérite d'être rémunéré – « *je me suis dit : 'au moins tout travail mérite salaire'* » [Mathieu].

« Au début, avant que je sache qu'il y avait une rémunération, je voyais vraiment le SC comme du volontariat pur et dur, c'était vraiment juste pour me former et pour apprendre des trucs, ça a changé un peu la manière dont je prenais ça, enfin ça restait volontaire mais il y avait un côté moins... comment dire... bénévole. J'avais moins une sensation de bénévolat vu que c'était défrayé. (...) Ça restait toujours du bénévolat mais avec un côté de... tu fournis quand même un certain travail donc on le rémunère. » [Sylvain]

« Moi je trouvais que c'était quand même valorisant de se dire que notre travail était quand même un peu reconnu via [cette indemnité] ! Au-delà du fait de faire un truc qui a du sens pour toi, tu reçois quand même quelque chose derrière. (...) Ça change un peu ton regard sur ce que tu fais et ton état d'esprit. (...) Tu le fais aussi quand même pour recevoir quelque chose en retour et ça participe d'une certaine manière... pas énormément mais quand même, à ton autonomie. (...) J'étais content d'avoir un petit peu d'argent en mode : 'même si aujourd'hui je ne m'assume pas complètement, je participe quand même de ce que je peux, je n'ai pas juste rien, je ne vis pas juste au crochet de mes parents par exemple'. » [Antoine]

c) Le Service Citoyen : une expérience « citoyenne » ?

Nous avons vu que la citoyenneté est au cœur des objectifs fondateurs et officiels du SC, d'où le dispositif tire d'ailleurs sa dénomination. Pourtant, la question de la dimension citoyenne de la « mission » n'appelle pas nécessairement de réponse évidente pour les volontaires. Cela peut se comprendre à l'aune des significations que ces jeunes adultes associent au SC par rapport à leurs parcours de vie, qui sont davantage liées à leur scolarité ou à leur insertion socioprofessionnelle qu'à un souhait d'engagement « citoyen » ou « politique ». De plus, concernant le contexte organisé du SC dans lequel ces expériences individuelles prennent place, comme nous l'avons montré en étudiant les logiques d'action des professionnel·les de la PSC et des tuteur·rices en relation avec les volontaires, si la prise en compte des attentes des volontaires et le développement de la confiance peuvent être théoriquement associés à une forme de capacitation citoyenne minimale, ces logiques ne sont pas pour autant explicitement liées à la dimension citoyenne du SC. Comme nous le verrons dans la section suivante consacrée à la sortie du SC, les tuteur·rices sont davantage focalisés·es sur les effets du SC en matière

d'apprentissages préprofessionnels que citoyens, tandis que les professionnel·les de la PSC accordent davantage d'attention à l'objectif de développement personnel des volontaires (plutôt qu'à l'objectif de la PSC visant à encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée).

Toutefois, la plupart des volontaires associent la citoyenneté en « mission » à la possibilité de se rendre utile, au service des autres et de la collectivité, dans le cadre d'un engagement non marchand.

« Après une semaine je me sentais déjà une bonne citoyenne, si je peux dire ça comme ça. Je me sentais utile en faisant des petits trucs, en aidant les gens et qu'ils soient aussi heureux grâce à moi. » [Léa]

« Ce que j'avais comme vision de départ et ce qui s'est confirmé quand j'ai fait ma mission, [le SC] c'est rendre service à la société et aussi... C'est un échange en fait mais qui n'est pas financier. C'est un échange : tu rends service à la société et en même temps tu apprends aussi. » [Lydia]

Pour certain·es volontaires, la citoyenneté n'est pas nécessairement un qualificatif pertinent pour le dispositif. S'ils·elles considèrent que la « mission » présente une dimension citoyenne en ce sens qu'il s'agit d'un service bénévole au service de la collectivité, le qualificatif « citoyen » ne coïncide pas véritablement avec leur expérience en « mission », vécue plutôt comme un engagement préprofessionnel.

« J : Est-ce que pour toi le fait que ce soit un SC... est-ce que pour toi ton expérience était une expérience citoyenne ?

M : Ah, je suis peut-être un peu plus détachée par le mot SC. Mais d'un autre côté, le fait de s'impliquer... dans l'environnement du pays, etc., c'est quand même au final quelque chose de très lié à la citoyenneté, je pense... Je ne sais pas trop comment dire... Mais je trouvais ça détaché dans le sens où... Peut-être parce que je l'ai vécu aussi plus comme une acquisition professionnelle. » [Marie]

« Je trouve que [SC] ce n'est pas un nom très attractif. (...) Ça donne une image un peu... bénévole et bon enfant dans le sens péjoratif. Alors qu'en fait pas du tout, c'est quelque chose d'assez sérieux. De l'extérieur, en l'entendant comme ça (...), je voyais ça un peu comme une activité citoyenne de quartier ou quoi. Donc pas du tout comme c'était, avec une mission et tout ce qui avait autour. (...) J'étais d'accord avec ce qu'ils mettaient derrière la citoyenneté mais je trouvais que ça se rattachait moins au SC comme je le voyais. Mais je pense qu'au fond il l'était quand même comme ils l'expliquaient parce qu'il y a ce côté social, volontaire et d'aide publique. » [Sylvain]

« Pour moi peut être que le SC n'est peut-être pas le bon nom. Déjà quand on m'a dit SC, j'ai directement pensé à bénévolat, donc là-dessus je ne m'étais pas trompé, mais je m'attendais plus à un truc du style : allez, on va dans les rues, on distribue des tracts pour les citoyens (...). Dans la rue, on fait des BA du style ramasser les déchets dans les rues. Enfin tu vois ? Finalement, oui on l'a fait, mais ce n'est pas du tout comme ça que ça s'est passé entièrement. »
[Mathieu]

À la marge seulement, la dimension citoyenne de la « mission » peut être associée par certain·es à la possibilité de s'exprimer en tant qu'acteur·rice dans la société. Ainsi, selon Delphine, la citoyenneté c'est non seulement « *la valeur ajoutée qu'on peut représenter dans le groupe dans lequel on est* » mais aussi « *le fait d'avoir une voix dans la société dans laquelle on vit et dans le groupe dans lequel on vit* ». Elle a le sentiment que sa « mission » intégrait ces dimensions : « *on m'a laissée prendre des initiatives, donc c'était une façon de me donner une voix et de laisser entendre que je pouvais contribuer à faire changer les choses.* » [Delphine]

En conclusion, l'analyse des représentations du volontariat en SC a mis en évidence de nombreux éléments intéressants. Tout d'abord, nous avons constaté qu'à la fois l'expérience de la « mission » par rapport à la conception qu'ont les volontaires du « travail » et les représentations de l'indemnité dépendent des significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie. Les codes de l'emploi – notamment le fait de se considérer comme un·e employé·e, d'attendre un niveau de rémunération qui permette de subvenir à ses besoins de base et qui soit à la hauteur du travail accompli (comme le fait de se placer en position « subordonnée » vis-à-vis du·de la tuteur·rice) – sont importés plus spontanément par celles et ceux pour lesquels l'engagement en SC s'inscrit en lien fort avec une recherche d'insertion sur le marché de l'emploi et qui sont éventuellement en difficulté sur le plan financier. À l'inverse, la situation est tout autre pour les volontaires dont l'engagement en SC ne s'inscrit pas directement en lien avec une recherche d'accès à l'emploi, qui n'ont jamais eu d'expérience professionnelle et qui sont soutenu·es financièrement par leurs parents. Pour eux·elles, la position de la « mission » par rapport à leur conception du « travail » est systématiquement ambivalente et l'indemnité mensuelle est perçue comme une reconnaissance valorisante de leur engagement (à laquelle ils·elles ne s'attendaient pas initialement).

Ensuite, indépendamment des significations de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie, plusieurs éléments témoignent d'attentes expressives et citoyennes des volontaires en SC, même si elles ne sont pas pensées comme telles. En effet, pour la majorité des volontaires, si le trouble règne quant à la situation de la « mission » par rapport à leur conception du

« travail », c'est en raison notamment du libre choix de la « mission » ainsi que des opportunités d'apprentissage, de reconnaissance, d'échange et de coconstruction qu'elle permet. En miroir, on reconnaît ici les conditions du travail sur le marché de l'emploi, que le dispositif du SC permet en partie de dépasser en proposant une forme de travail qui laisse *a priori* davantage de place à la liberté et à l'autonomie des volontaires au sein des organisations.

Cela étant, il faut souligner que, du point de vue de la plupart des volontaires, la « mission » est vécue comme une expérience préprofessionnelle avant d'être considérée comme une expérience citoyenne. Lorsque les volontaires sont amenés à s'exprimer sur la dimension citoyenne de la « mission », ils-elles l'associent spontanément au bénévolat – c'est-à-dire à la possibilité de se rendre utile, au service des autres et de la collectivité, dans le cadre d'un engagement non marchand. Ainsi, si les principes de liberté et d'égalité prennent une importance clé dans la façon dont les volontaires interprètent les situations en « mission » (et que ces principes sont au moins partiellement intégrés dans l'organisation du dispositif), ils ne sont pas pour autant attachés consciemment à la dimension citoyenne de la « mission ».

4.4. Sortir du volontariat en Service Citoyen

Cette dernière partie relative à l'exposé des résultats sera consacrée à la sortie du SC. Elle sera structurée en trois sections. Premièrement, au-delà des objectifs officiels du dispositif, pour bien saisir les référentiels organisationnels dans lesquels prennent place les expériences des volontaires, nous reviendrons brièvement sur les effets du SC auxquels les professionnel·les de la PSC et les tuteur·rices accordent de l'importance. Deuxièmement, sur base des entretiens rétrospectifs que nous avons menés avec d'ancien·nes volontaires du SC, nous étudierons les effets perçus du SC sur leurs capacités et leurs représentations subjectives. Enfin, troisièmement, nous tenterons de dresser une typologie des parcours possibles dans l'année qui suit la sortie du SC.

4.4.1. Les finalités du Service Citoyen selon les professionnel·les de la Plateforme et les tuteur·rices

a) Du point de vue des professionnel·les de la Plateforme : le développement personnel au cœur des finalités du Service Citoyen

Au-delà des quatre objectifs officiels du SC – le développement personnel des jeunes, l’augmentation de la cohésion sociale, l’encouragement d’une citoyenneté engagée et l’augmentation de la solidarité –, il convient de saisir les finalités que les professionnel·les de la PSC attachent au dispositif en pratique (car elles se répercutent inévitablement sur leurs interactions avec les volontaires). Pour cela, nous les avons interrogé·es sur leur conception d’un SC « réussi ». Au regard de l’analyse, les trois finalités qui se dégagent relèvent du premier objectif officiel du programme, à savoir le développement personnel des participant·es. Ces finalités sont profondément liées aux logiques d’action des professionnel·les de la PSC en relation avec les volontaires durant le SC.²⁸²

Premièrement, plusieurs professionnel·les de la PSC soulignent que la réussite du programme dépend avant tout de la réponse qu’il offre aux attentes individuelles que les volontaires portent sur celui-ci. Le·la participant·e en tant que personne est donc au cœur des finalités du dispositif.

« J : Qu’est-ce que c’est pour toi un SC réussi ?

L : Alors ça, il faut le demander aux jeunes : chaque jeune aura une réponse différente. Pour moi, un SC réussi est un jeune qui a atteint ce qu’il souhaitait atteindre au départ ou en tout cas qui est arrivé à quelque chose qui a du sens pour lui. (...) Nous, notre rôle pour que le SC soit réussi, c’est de lui permettre d’atteindre autant que faire se peut cet objectif-là. » [Leïla, Coordinatrice de section]

Deuxièmement, nombre de professionnel·les de la PSC insistent sur l’importance du développement de la « confiance en soi » et de l’« estime de soi » des volontaires pour qu’ils·elles considèrent que le passage par le dispositif soit réussi. On remarquera toutefois que la réflexion collective sur les conditions sociales qui génèrent un manque de confiance en soi et d’estime de soi n’est pas réellement au cœur des finalités du programme : c’est à l’individu de chercher sa « force intérieure » [Camille, Responsable de promotion] et « ses capacités (...) cachées derrière des couches de pression familiale ou des couches de problèmes scolaires, etc. qui les ont un peu écrasés » [Didier, Responsable de promotion].

²⁸² Cf. *supra*.

« L'enjeu du SC c'est d'avoir pris de la maturité, pris du recul aussi et surtout d'avoir repris confiance en soi et retrouvé une certaine estime de soi. Malheureusement on observe que beaucoup de jeunes arrivent au SC avec très peu d'estime d'eux-mêmes. Si au bout des 6 mois ils ont retrouvé l'estime d'eux-mêmes alors tout est possible ! » [Camille, Responsable de promotion]

« Quand on arrive à leur relever la tête et qu'ils se disent 'en fait je vaudrais aussi quelque chose', pour moi c'est réussi ! » [Didier, Responsable de promotion]

Troisièmement, certain·es professionnel·les de la PSC associent également la réussite du programme à sa contribution par rapport à l'orientation scolaire et/ou professionnelle du·de la participant·e.

« Un autre enjeu c'est que certains jeunes qui ont beaucoup décroché avant et qui ont... des parcours scolaires un peu cabossés ou bien des jeunes qui, en haute école ou à l'unif, ont fait une, deux, trois, quatre années et puis sont complètement paumés, l'enjeu c'est qu'au bout des 6 mois, ce qui est quand même très court, ils retombent sur leurs pattes et se remettent progressivement, si pas 'je sais ce que je vais faire' mais au moins 'je sens ce que je veux faire'. » [Camille, Responsable de promotion]

« On leur dit toujours : 'le futur est long, vous avez encore toute la vie devant vous'. Mais au moins dans un futur proche s'ils se disent : 'j'aime bien ça, j'ai envie d'aller vers telles études, telle formation ou quoi', voilà pour moi c'est réussi. » [Didier, Responsable de promotion]

Ces trois finalités s'inscrivent pleinement dans les référentiels contemporains du travail social, centrés sur l'individu afin de lui permettre de développer son identité et ses projets personnels et professionnels, de s'épanouir comme sujet autonome et responsable, capable de prendre en charge son insertion (Astier, 2007; Dubet, 2002).

Au sein de la PSC, l'importance centrale accordée par les professionnel·les au développement personnel des participant·es entre partiellement en tension avec l'objectif de la direction de l'organisation qui consiste à déployer le dispositif à plus large échelle, ce qui implique une réduction de l'attention consacrée au développement personnel des volontaires.

« Le SC c'est un projet de société : ça doit concerner des dizaines, voire des centaines de milliers de jeunes. Donc là on est vraiment dans une quantité et ça demande de faire un programme qui est démultipliable et opérationnalisable facilement. Les autres pays le font, il n'y a pas de raison qu'on ne le fasse pas. (...) Or on voit bien qu'on a un modèle tellement qualitatif, qui accompagne tellement les jeunes, qui est tellement global, que la croissance quantitative n'est pas aussi facile que ça. » [Fabien, Directeur général de la PSC].

« On a une certaine pression par rapport au nombre de jeunes, quand on a des séances d'informations qui sont complètes, ça veut dire qu'on peut fournir moins de temps aux jeunes lors des entretiens individuels. Ça c'est un enjeu à mon échelle. (...) Et les enjeux qui sont aussi des freins je trouve dans l'accompagnement qu'on porte, c'est de grossir de plus en plus ces promotions de jeunes et de réaliser des promotions de jeunes tous les mois et d'avoir moins de temps pour pouvoir accompagner du coup ces jeunes. » [Sylvie, Responsable de promotion]

b) Du point de vue des tuteur·rices : la formation et la contribution des volontaires aux organisations partenaires au cœur des finalités du Service Citoyen

Pour les tuteur·rices, le dispositif du SC sert deux principaux objectifs : d'une part, il doit soutenir la formation des volontaires eux·elles-mêmes (en particulier sur le plan professionnel) et, d'autre part, les volontaires soutiennent les organisations au sein desquelles ils·elles s'engagent. Dans l'axe de la philosophie encouragée par la PSC, les tuteur·rices conçoivent donc le SC comme un « win-win », c'est-à-dire un projet utile à la fois pour les volontaires et pour les organisations (PSC, 2019, p. 6). Toutefois, l'équilibre entre ces deux types d'utilité varie fortement selon les tuteur·rices. Pour certain·e-s, la priorité est la formation des volontaires.

« Pour moi le SC, c'est avant tout un objectif social supplémentaire, entre guillemets, à mon activité de production de légumes. J'aime bien avoir ce volet-là en plus, qui est plus de la formation et aussi du ré-ancrage de personnes. » [Quentin, Tuteur]

Pour d'autres tuteur·rices, ce qui compte est surtout que les volontaires puissent contribuer aux activités de l'organisation et de les former en conséquence, au même titre qu'un·e nouvel·le employé·e dans l'organisation.

« Moi je considère [le jeune] comme un employé. Je le considère comme quelqu'un faisant partie de l'équipe. (...) Dans le cas de [Boris], il voulait absolument faire de l'animation, c'était son objectif au bout du stage, donc on l'a formé comme un nouvel employé. Il a suivi les premières formations. Puis il a été coaché par le coordinateur pédagogique. Puis après ça il a été lancé sur le terrain, il a suivi une progression, comme si c'était un nouveau collègue qui démarre sans expérience ou avec un très faible niveau d'expérience. » [Marc, Tuteur]

En sus de la diversité des représentations des tuteur·rices quant aux finalités du SC, la forme de l'encadrement et les attentes portées sur les volontaires varient significativement d'une organisation à une autre. On remarquera toutefois que la dimension professionnelle du programme – que ce soit à travers la formation des volontaires et/ou à travers leur contribution aux activités des organisations – prend une place centrale dans les finalités du dispositif selon

les tuteur·rices, par contraste avec les représentations des professionnel·les de la PSC, focalisé·es sur le développement personnel des participant·es.

c) La place et le sens de la citoyenneté dans les finalités du Service Citoyen

La citoyenneté est au cœur des objectifs fondateurs et officiels du SC. Pourtant, au vu des principales finalités associées au SC par les professionnel·les de la PSC et par les tuteur·rices, il nous semble essentiel d'interroger la place et la signification de la citoyenneté dans les finalités du SC telles qu'elles sont conçues par celles et ceux qui le mettent en œuvre au quotidien. Ceci est d'autant plus important que, comme les résultats relatifs à l'expérience du SC l'ont mis en évidence, la dimension citoyenne du SC n'est pas nécessairement évidente pour les jeunes adultes ayant réalisé un SC. Ils·elles l'associent généralement à l'engagement volontaire en soi, c'est-à-dire une activité non rémunérée au service des autres et de la collectivité.

Il est frappant de constater que la citoyenneté n'est pas mentionnée spontanément par la plupart des professionnel·les de la PSC et des tuteur·rices lors de nos échanges à propos des finalités du programme. De plus, comme pour les volontaires, la question de la dimension citoyenne de la « mission » n'appelle pas de réponse assurée pour tous·tes les professionnel·les de la PSC et les tuteur·rices. Certain·e·s d'entre eux·elles expriment des doutes sur cette question et/ou sur le type de citoyenneté poursuivie, y compris parmi les responsables du programme.

Pour les tuteur·rices que nous avons rencontré·e·s, la « mission » s'apparente davantage à une formation préprofessionnelle qu'à une formation citoyenne.

« Je ne sais pas si c'est vraiment une formation citoyenne mais peut-être citoyenne dans le sens... C'est... Allez, se rendre disponible, se rendre volontaire pour une collectivité. Ici pour moi c'est plus que... C'est vraiment un stage d'apprentissage d'un métier. (...) Pour moi je pense que c'est vraiment... C'est une expérience de travail. » [Lidvine, Tutrice]

Pour les professionnel·les de la PSC, la finalité citoyenne du programme est associée à deux registres principaux. Premièrement, comme les volontaires, nombreux·ses sont celles et ceux qui associent la finalité citoyenne de la « mission » à l'engagement volontaire en soi, consistant à mettre son temps bénévolement à disposition d'une organisation qui poursuit un objectif de service à la collectivité au sens large. Ce serait donc le caractère non marchand de l'engagement – du fait qu'il est réalisé sans rétribution et au service d'une organisation sans but lucratif – qui ferait du SC un projet citoyen.

« Pour moi, s'engager, volontairement, à temps plein, au quotidien, pendant six mois, pour une structure et un projet en lequel tu crois, si ce n'est pas être citoyen, il faut me dire ce que c'est. Pour moi rien que l'engagement en lui-même est citoyen. » [Leïla, Coordinatrice de section]

« Je pense que [la citoyenneté] dans le projet de la Plateforme c'est la mise à disposition de jeunes au service de la collectivité dans des projets qui ont du sens. (...) C'est vraiment l'expérimentation de la citoyenneté à travers cette activation sociale, un peu socio-professionnelle aussi, dans un projet qui a du sens. » [Frédéric, Coordinateur de section]

« La dimension citoyenneté elle renvoie déjà au simple fait qu'ils fassent un SC (...), parce qu'il y a le service, donc les quatre jours de mission qu'ils font, ils le font déjà dans des organismes d'accueil dont l'objet social est citoyen, a priori en tout cas. » [Sylvie, Responsable de promotion]

Deuxièmement, certain·es professionnel·les de la PSC associent la finalité citoyenne de la « mission » à la rencontre de l'humanité d'autrui par la mise en relation du·de la volontaire, de l'organisation partenaire (en particulier le·la tuteur·rice) et des bénéficiaires des activités réalisées.

« Tout ce que le jeune va apprendre à travers sa mission va le renforcer dans sa citoyenneté. C'est bête mais un jeune qui va rencontrer des personnes en situation de handicap, il n'avait peut-être aucune expérience avec des personnes en situation de handicap, il en avait peut-être même peur ou avait des préjugés sur ces personnes-là. Il va à leur rencontre, il apprend à comprendre, à connaître le vécu de chacun, à entrer en lien avec eux, à soutenir leur quotidien, à vivre les choses avec eux. En dehors de son SC, quand il sera en contact avec une personne en situation de handicap, il ne le vivra pas de la même façon et il sera plus adéquat, probablement. Donc en fait j'ai l'impression que cette citoyenneté-là elle est vraiment omniprésente mais de façon implicite. » [Leïla, Coordinatrice de section]

« [Les jeunes] apportent toujours quelque chose. Si ce n'est pas à l'association c'est humainement. (...) Peu importe s'il y a un abandon. Il y a quand même quelque chose qui se passe sur un plan relationnel. Même si le jeune abandonne, il garde quelque chose de ça. (...) Une étincelle d'humanité. Peut-être que cette étincelle va se rallumer avec quelqu'un d'autre qu'il va croiser dans sa vie. (...) C'est ça la citoyenneté pour moi, c'est apprendre de l'autre, qui qu'il soit et avec quoi qu'il arrive. » [Camille, Responsable de promotion]

Par rapport aux objectifs officiels du SC, les finalités du programme associées à la citoyenneté par celles et ceux qui le mettent en œuvre font donc plutôt écho au développement de la cohésion sociale et au renforcement de la solidarité. L'objectif qui consiste à encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée – consistant à améliorer la connaissance des droits et des

devoirs civils et politiques, à « développer un esprit critique à partir d'une meilleure compréhension des enjeux de société » (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 31) – ne semble pas réellement faire partie des finalités du programme telles qu'elles sont perçues par celles et ceux qui le mettent en œuvre.

Toutefois, à la marge, en dehors de la « mission », cette finalité est partiellement prise en compte dans les objectifs des activités collectives organisées par la PSC. Selon les professionnel·les de la PSC, la citoyenneté apparaît « *en filigrane* », voire comme « *une trame transversale* » des activités organisées par la PSC. Dans ce cadre, elle y est associée à « *l'ouverture d'esprit* », au « *respect* », à « *l'assertivité* », à l'apprentissage des normes du débat public au sens large (construire et défendre une opinion sur des enjeux de société tout en respectant l'opinion des autres), ainsi qu'à la découverte des « *institutions démocratiques* ». Ainsi, la finalité citoyenne du SC réside aussi dans l'objectif de développer des apprentissages essentiels à la démocratie au sens de J. Dewey, tels que la communication, la participation ou encore la coopération (Madelrieux, 2016).

Néanmoins, si l'on suit J. Dewey, la méthode démocratique implique d'aller un cran plus loin : il s'agit de créer des espaces de délibération publique permettant de définir un intérêt commun au-delà des intérêts particuliers (Madelrieux, 2016). Cet horizon, que l'on pourrait véritablement associer à l'objectif du SC visant à encourager « l'exercice d'une citoyenneté engagée », n'apparaît pas réellement dans les finalités réelles du programme tel que ses acteur·rices clés se les représentent. Plus radicalement, si l'on suit les avertissements de R. Sennett (1979), l'attention focalisée des professionnel·les de la PSC sur le développement personnel des volontaires participe aussi d'une certaine façon au déploiement d'une « vision intimiste de la société » qui « transforme des catégories politiques en catégories psychologiques » (p. 197). Dans le même sens, pour rendre les termes de F. Dubet (2002), « si l'on a beaucoup gagné en s'éloignant, de manière relative toutefois, des stigmates et des jugements les plus crus, il s'est développé une formidable capacité à transformer les problèmes politiques et sociaux en problèmes de personnalité. » (p. 358). Autrement dit, pour un programme qui se veut contribuer au développement d'une citoyenneté engagée, le fait d'accorder la priorité au développement de l'individu et de sa personnalité peut nuire en parallèle à la culture publique en tant que volonté collective d'agir sur les conditions sociales, c'est-à-dire aboutir à une forme de dépolitisation.

En conclusion, que faut-il retenir des finalités du programme du SC ? À travers son discours officiel, la PSC met en exergue la dimension citoyenne du dispositif. Il s'agit de favoriser

l'intégration sociétale de jeunes adultes en tant que « citoyens actifs, critiques, solidaires et responsables »²⁸³. Pour cela, le programme consiste à proposer une expérience valorisante à des jeunes adultes qui puisse soutenir leur estime d'eux·elles-mêmes, leur autonomie et leur pouvoir d'agir. Au-delà du développement personnel, le dispositif vise aussi à renforcer la cohésion sociale, la solidarité et l'exercice d'une citoyenneté engagée. Toutefois, en pratique, les professionnel·les de la PSC sont principalement focalisé·es sur le développement personnel des volontaires. Quant aux tuteur·rices, ils·elles semblent accorder principalement de l'importance à la formation professionnelle des volontaires et à leur contribution aux activités de l'organisation. Ainsi, la personne du·de la volontaire et sa formation socioprofessionnelle sont au centre des finalités du dispositif, tandis que la dimension collective est plutôt associée au service à la collectivité, voire à la cohésion sociale. Comme de nombreux autres projets d'*empowerment* actuels (Bacqué & Biewener, 2013), le SC se concentre davantage sur le développement d'une capacité d'action individuelle pour faire des choix effectifs, être actif, responsable, et prendre en charge son destin, plutôt que sur la construction d'une conscience critique et un pouvoir d'agir sur des formes de domination.

4.4.2. Le Service Citoyen : une expérience capacitante ?

Après avoir analysé les finalités du SC selon les professionnel·les de la PSC et les tuteur·rices, qui contribuent à façonner le contexte organisé dans lequel s'inscrivent les expériences individuelles des volontaires, il est fondamental de revenir à ces expériences, qui constituent l'objectif principal de notre étude. Dans cette section, nous exposerons les effets concrets du SC tels qu'ils sont perçus par les ancien·nes volontaires.

a) Développer la confiance en soi

Au début du programme, le manque de confiance en soi est au cœur des difficultés personnelles rencontrées et identifiées par la plupart des jeunes adultes qui entament un SC, que ce soit par rapport à leurs capacités à mener un projet jusqu'à son terme, à s'intégrer dans un milieu professionnel et/ou à s'exprimer en public.²⁸⁴ À l'issue du programme, en interrogeant rétrospectivement les ancien·nes volontaires sur les acquis de leur SC, la première tendance transversale qui se dégage est celle du développement de la confiance en soi.

²⁸³ Extraits des statuts de la PSC (Ronveaux & Mangez, 2019, p. 24).

²⁸⁴ Séjour d'intégration, promotion de janvier 2020, Namur.

Cette assise de la confiance en soi se produit tout d'abord par la découverte et le développement de capacités individuelles par l'expérience, que ce soit via la réalisation de tâches concrètes dans un milieu professionnel et/ou en s'intégrant dans un collectif.

« Quand je me suis lancé dans mon projet, je me suis dit : 'bon, je ne sais pas si je vais y arriver'. Et en fait quand j'ai vu que je l'avais fini, je me suis dit : 'punaise, mais j'y suis arrivé quoi !', tu vois ? C'est un peu une façon de gagner de la confiance en soi. » [Mathieu]

« [Le SC] m'a un peu sortie de ma zone de confort. Ça franchement c'est un point pas négligeable. Je suis quelqu'un d'assez timide à la base, ça m'a vraiment permis de me rendre compte que j'étais capable de m'intégrer à un groupe que je ne connaissais absolument pas au départ. » [Éléonore]

Le développement de la confiance en soi passe aussi par le sentiment d'être « utile au monde », pour reprendre l'expression de R. Castel (1995), qui est renforcé par la valorisation et l'intégration des volontaires dans les organisations.

« [Le SC] a été très très bénéfique, on fait quelque chose d'utile, donc on se sent utile, on se sent important... pas dans le sens 'on est les meilleurs' mais ça nous donne une petite importance dans ce monde quoi. (...) Ça a eu un rôle de revalidation, ça m'a de nouveau ouverte aux gens, ça m'a de nouveau valorisée (...). Ça a été des étapes que j'ai franchies chaque jour grâce à cette confiance que j'ai pu développer grâce au SC. » [Mélissa]

« J'ai gagné en confiance en moi parce que j'ai vu que j'étais capable. (...) D'une fille complexée je ressors un peu plus sûre de moi. (...) C'est le fait de se sentir utile, de pouvoir se dire que tu peux servir à quelque chose : ça te met en confiance. Puis les responsabilités qu'ils m'ont données aussi, ça veut dire qu'on peut avoir confiance en moi. (...) Ils me mettaient en confiance parce qu'ils me faisaient confiance justement... » [Lydia]

Enfin, le développement de la confiance en soi est également soutenu par le fait de prendre position au sein des organisations et que ses « idées » ou son « avis » soient considérés.

« J'étais présente à beaucoup de réunions, avec des prises de décision, et donc la possibilité de donner son avis et de savoir que son avis à une certaine valeur. (...) Le fait de donner son avis et d'oser le donner aussi, ça c'est super important pour la confiance en soi. (...) parce que c'est le côté un peu aussi : 'je suis légitime à le dire'. » [Marie]

« On nous encourageait vraiment à donner notre avis, à s'exprimer, ça permet de... de faire comprendre que notre voix a de la valeur, qu'on peut s'exprimer sur des sujets. Ça nous donne une place pour discuter quoi. » [Delphine]

b) Acquérir des soft skills valorisables sur le marché de l'emploi

L'expérience du SC en général et la « mission » en particulier permettent l'acquisition de *soft skills*, si l'on entend par cette catégorie les compétences générales qui sont nécessaires dans tous les secteurs professionnels. En effet, le SC est une expérience de socialisation préprofessionnelle qui implique tout d'abord de (re)prendre un « rythme ».

« [Le SC] ça m'a remis un rythme de vie, juste avant le SC je ne faisais plus rien, je fumais blindé, j'étais scandaleux. Donc ça m'a remis dans un rythme parce qu'on a des attentes pour toi au niveau des horaires, donc je me souviens qu'avant j'allais dormir à 4h ou 5h, je me levais à 14h ou 15h, j'avais un rythme hyper décalé. (...) Donc ça m'a aidé clairement à me remettre sur des rails plus sains. » [Sylvain]

« Le fait d'avoir des gens qui comptent sur toi, de devoir te lever, de devoir être à cette heure-là à cet endroit-là, tu t'habitues, tu as un rythme qui se met. (...) J'ai repris un rythme, et pendant le SC ce rythme-là s'est fait naturellement. (...) Mon horloge biologique s'était mise en mode travail, à 7h tu es levé, tu vas travailler, tu reviens le soir, tu es content, t'as fait ta journée. Donc je pense que ça m'a conforté dans l'idée que je peux être capable de travailler pour quelqu'un. » [Arthur]

Ensuite, par l'intermédiaire de la « mission », le SC permet de développer un certain sens des « responsabilités » professionnelles, au-delà de la perspective « occupationnelle » qu'ont nombre de volontaires au départ, lorsqu'ils·elles s'engagent en SC.

« J'avais des responsabilités (...), je ne devais pas faire de bêtises, il fallait que je sois concentré, c'était vraiment plus qu'une occupation ! C'était pratiquement un métier, un boulot quoi. C'était du 8h30-16h et il fallait que j'assure, donc c'est passé à un stade supérieur. » [Arthur]

L'expérience du SC conduit également de nombreux·ses volontaires à développer une certaine « rigueur » dans la réalisation de leurs activités.

« Ça donne une forme de rigueur (...) J'ai envie de dire que c'est une rigueur que beaucoup de gens pourraient choper à l'école mais moi je ne l'ai jamais chopée à l'école. Donc c'était bien de la choper quelque part. » [Nils]

« Le SC m'a appris qu'il faut faire des choses mais il faut les faire comme il faut. Ça ne sert à rien de faire quelque chose pour le faire mal. Si on fait quelque chose il faut le faire à fond quoi. (...) Même si des fois il y a des choses qui ne nous plaisent pas, il faut bien les faire quand même. » [Léo]

De plus, l'expérience du SC, en particulier pour les volontaires qui réalisent leur « mission » dans le domaine de l'aide à la personne, implique d'apprendre à adopter une attitude professionnelle avec les bénéficiaires de leurs activités.

« Ce qui n'était pas facile, c'était de mettre des barrières, des barrières émotionnelles, des barrières entre toi et le public que tu as en face de toi. Ils vont te considérer soit à ta juste valeur comme leur éducateur, ou alors ils vont te considérer comme un frère, comme un ami, mais tout ça il ne faut pas quoi, il faut savoir mettre des barrières. (...) ça demande un apprentissage professionnel. » [Lilian]

« Il y a [des résidents] avec qui on a plus d'affinités, on aime les mêmes choses, on pourrait les prendre pour une tante ou un oncle tellement ça donne l'impression qu'ils font partie de la famille, mais justement ça c'est une chose qu'il m'a fallu apprendre, pouvoir mettre ses distances professionnelles. » [Mélissa]

Enfin, l'expérience du SC, en particulier via les activités collectives de la PSC, exige d'apprendre à « gérer son stress » [Arthur, Léo] et à développer des capacités d'expression en groupe.

« Le fait de s'intégrer à un groupe, le fait d'arriver à partager ses expériences, parce que j'ai tendance à internaliser beaucoup de choses, donc le fait que la Plateforme demande aussi d'avoir un retour sur notre expérience, etc., ça permet aussi de développer cette compétence-là. » [Marie]

c) Alimenter les choix d'orientation

Pour la majorité des ex-volontaires que nous avons rencontrés, leur expérience en SC leur a permis de découvrir une orientation professionnelle qu'ils-elles souhaitent désormais poursuivre. Cette découverte se traduit soit par l'entame d'un programme de formation, soit par une recherche d'emploi dans le domaine concerné. Nous verrons dans la section suivante que le choix entre ces deux alternatives dépend fortement des significations initiales de l'engagement en SC par rapport aux parcours de vie des volontaires.

« En mission je leur ai demandé si je pouvais faire un peu de menuiserie vu qu'il y avait un atelier menuiserie et ils ont acceptés, donc ça m'a permis de découvrir. Voilà, ça m'a ouvert les yeux. (...) [Avant le SC] je ne me voyais pas faire du manuel. Je ne trouvais pas que c'était dégradant mais bon voilà... Je préférerais faire quelque chose d'intellectuel. Je me suis rendu compte que j'aimais faire du manuel. » [Léo]

Pour certain·es volontaires, surtout parmi celles et ceux qui situaient leur engagement en SC en rapport avec leur parcours d'éducation, l'expérience du SC permet de confirmer un choix d'orientation, qui était déjà envisagé à l'entrée dans le dispositif.

« J'avais déjà une idée en commençant le SC, je savais que je voulais reprendre des études en septembre mais j'hésitais entre institutrice maternelle et éducatrice spécialisée en fait. Du coup je me suis dit que... J'ai fait mon SC dans une ferme pédagogique où pendant 6 mois j'ai eu affaire à des enfants entre guillemets normaux et puis des enfants porteurs de handicap. Du coup j'ai vraiment pu me rendre compte de tout ça, donc ça m'a vraiment aidé à faire mon choix définitif. » [Zélie]

d) Découvrir des domaines d'épanouissement personnel

Outre les acquis du SC sur le plan socioprofessionnel – en particulier le développement de *soft skills* et les effets du dispositif sur les choix d'orientation –, l'expérience du SC permet également à de nombreux·ses volontaires de découvrir des domaines d'intérêt et d'épanouissement personnel (l'écologie, l'art, etc.), qu'ils·elles souhaitent approfondir à l'issue du SC.

« Je suis un peu attiré par les secteurs artistiques (...) Si je pouvais revenir en arrière je ne changerais pas mon choix de mission parce que c'était vraiment bien de mettre mon nez dedans, même si ça ne m'a pas donné de débouchés, ça m'a donné des intérêts. Ça c'est chouette aussi. Tout n'a pas besoin d'être utile... pour être utile ! » [Nils]

« J'ai appris plein de choses avec mon travail à la ferme (...) j'ai fait du fromage, j'ai été aidé pour l'extraction du miel et des trucs dans le genre, des trucs que je n'avais jamais fait. Depuis le SC on a pris des poules dans le jardin. On a refait un potager parce que je m'occupais du potager pendant mon SC. » [Zélie]

Pour conclure, le Tableau 11 reprend les différentes capacités acquises via le SC du point de vue des volontaires, selon qu'elles relèvent plutôt d'une logique socioprofessionnelle ou d'une logique expressive. Notons que, si le SC contribue à développer des capacités expressives, il ne semble pas réellement avoir d'effet sur l'exercice d'une citoyenneté engagée, agissant peu sur le développement de l'esprit critique par rapport à des enjeux de société et une participation active relative à ces enjeux. En effet, la plupart des personnes que nous avons interrogées se disent désintéressées des questions « politiques » et leur expérience du volontariat en SC n'a pas réellement modifié leurs représentations à ce propos.

Tableau 11 : Les capacités acquises par les volontaires via le Service Citoyen

Logique socioprofessionnelle	Logique expressive
Acquérir des <i>soft skills</i> (rythme, sens des responsabilités, rigueur, distinction des relations professionnelles et privées, gestion du stress et communication)	Développement de la confiance en soi (confiance en ses capacités pratiques et d'intégration sociale, sentiment d'utilité sociale, capacité à partager son avis)
Alimenter les choix d'orientation socioprofessionnelle	Découvrir des domaines d'épanouissement personnel

4.4.3. Les parcours des volontaires à l'issue du Service Citoyen

Pour terminer l'exposé des résultats, au-delà des effets du SC sur les capacités et les représentations subjectives des volontaires, il convient de s'interroger sur le devenir des volontaires à l'issue du SC. Dans cette dernière section, après s'être penché brièvement sur la façon dont les volontaires vivent la sortie du dispositif, nous présenterons les différents types de parcours des ex-volontaires dans l'année qui suit la fin de leur engagement en SC.

a) L'expérience de la fin du Service Citoyen : se retrouver seul-e face à son avenir

La fin du SC n'est pas une phase aisée à traverser pour les volontaires. D'une part, elle est souvent une source de tristesse, voire de frustration, du fait que le programme s'arrête brutalement et, d'autre part, elle est également une source d'anxiété du fait de se retrouver seul-e face à son devenir.

« À la fin de mon SC, je me souviens que j'étais un peu frustrée parce que j'allais devoir abandonner les choses que j'avais commencées. J'avais peur que les initiatives que j'avais prises n'aient pas de continuité au sein de l'association. (...) J'étais aussi un peu anxieuse de ce que j'allais faire après. » [Delphine]

« C'était dur de se dire que cette dynamique qu'on a eue pendant 6 mois maintenant c'est fini, maintenant il va falloir avancer seul entre guillemets. J'ai eu peur de ne pas y arriver, j'ai eu peur de baisser les bras. Avec eux, toutes les semaines, on avait cette poussée d'adrénaline qui nous disait 'vous êtes quelqu'un, vous allez y arriver'. J'ai eu peur que du jour au lendemain ça se casse, ça se perde très vite. » [Mélissa]

À l'issue du SC, le dispositif est perçu par certain·es ex-volontaires comme une « bulle » en dehors des réalités du monde – en particulier celles du marché de l'emploi –, ce qui peut être apprécié car il s'agit d'une période « privilégiée » ou plutôt déploré en tant que programme « idéaliste » qui prépare mal aux réalités du marché de l'emploi.

« [Le SC] c'était un peu en dehors du temps en fait, parce que ce SC on sait que c'est limité, on reçoit une indemnisation, on est pris en charge, on ne doit pas s'occuper de grand-chose, on doit juste aller en mission et venir aux formations, donc c'est un moment assez privilégié. (...) On n'est pas assailli par plein de responsabilités et plein d'attentes. » [Delphine]

« Le SC ne prépare pas bien à la réalité des choses. C'est peut-être un peu idéaliste comme endroit (...), c'est une petite bulle en dehors du vrai monde du travail. Une fois que tu la perces c'est parfois dur d'être confronté à la réalité. Enfin moi c'est comme ça que je l'ai vécu. C'est l'esprit en fait, ils disent : 'il n'y a pas d'échec ici'. (...) J'adore ce point de vue mais malheureusement, dans la réalité, personne n'applique ça. Les échecs on te les met bien dans la gueule, scolairement aussi. C'est pour ça que je trouve que c'est une petite bulle. » [Nils]

b) Types de parcours dans l'année qui suit le Service Citoyen

Les parcours des ex-volontaires dans l'année qui suit la fin de leur engagement en SC sont diversifiés. De manière générale, parmi tous·tes les ancien·nes volontaires que nous avons interrogé·es, environ la moitié d'entre eux·elles ont repris des études ou une formation au début de l'année qui a suivi la fin de leur SC, tandis que les autres ont tenté de s'insérer directement sur le marché de l'emploi. Plus précisément, nous avons identifié quatre types de parcours post-SC : la reprise d'études assurée, la reprise d'études incertaine, l'insertion professionnelle incertaine et la recherche continue d'un emploi.

La reprise d'études assurée

À l'issue du SC, de nombreux·ses volontaires ont d'emblée choisi de reprendre des études ou une formation. Cela concerne en particulier les plus jeunes participant·es (soit celles et ceux qui avaient 20 ans ou moins à l'entrée en SC), qui liaient déjà leur engagement en SC à leur parcours d'étude ou de formation, en tant que programme de transition à l'issue de leurs études secondaires ou en tant que programme de substitution suite à l'arrêt d'un cycle d'études supérieures.²⁸⁵ Pour ces jeunes adultes, l'objectif à l'issue du SC reste généralement de se lancer dans un programme d'études ou de formation qui leur convient, ce qu'ils·elles font pour la plupart. Au moment de nos entretiens, la plupart de ces ex-volontaires étaient en fin de première

²⁸⁵ Sur les 10 ex-volontaires que nous avons rencontré·es dont le parcours à l'issue du SC peut être considéré comme une reprise d'études assurée, 8 d'entre eux·elles liaient déjà initialement leur engagement en SC à leur parcours d'éducation ou de formation. Les 2 volontaires qui se sont lancé·es dans un programme d'études à l'issue du SC alors qu'ils·elles étaient plutôt à la recherche d'un emploi à l'entrée en SC l'ont fait après avoir pris conscience que leur domaine professionnel d'intérêt exigeait certaines qualifications qu'ils·elles n'avaient pas.

année du programme choisi et déclaraient se projeter dans la poursuite de ce programme. Parmi les dix ex-volontaires que nous avons interrogé·es et qui ont repris des études avec conviction, les domaines d'études les plus prisés par les hommes sont les formations en alternance pour des métiers manuels (menuisier, mécanicien, etc.)²⁸⁶, tandis que les filières les plus prisées par les femmes sont les formations par des métiers de service à la personne (éducatrice, assistante sociale, etc.)²⁸⁷. La plupart d'entre eux·elles déclarent que le SC a contribué à révéler, à légitimer et/ou à confirmer leur choix d'orientation.

La reprise d'études hésitante

Certain·es ex-volontaires ont également choisi de reprendre des études à l'issue du SC mais sont dans le doute quant à la filière qu'ils·elles souhaitent suivre, voire ont abandonné le programme choisi en cours d'année. Ce type de parcours semble nettement moins fréquent : il concerne uniquement deux des ex-volontaires que nous avons interrogé·es, qui avaient tous·tes les deux moins de 20 ans à l'entrée dans le dispositif et qui associaient le SC à une activité de substitution suite à l'arrêt d'un programme d'études supérieures.

L'insertion professionnelle incertaine

À l'issue du SC, de nombreux·ses ex-volontaires ont tenté d'accéder à un emploi stable dans leur domaine d'intérêt. Cela concerne en particulier les participant·es les plus âgé·es (soit celles et ceux qui avaient plus de 20 ans à l'entrée en SC) et qui liaient déjà leur engagement en SC à une recherche d'emploi difficile.²⁸⁸ Face à une nouvelle phase de recherche d'emploi infructueuse durant quelques mois à l'issue du SC, ils·elles se sont finalement tourné·es vers une autre forme de « travail accessible » (Demazière & Zune, 2016) : soit un stage non rémunéré dans leur domaine d'intérêt, soit un emploi dans un autre domaine (Horeca, grande distribution, agence de nettoyage, etc.). Ils·elles conçoivent généralement l'activité professionnelle dans laquelle ils·elles se sont engagé·es comme une option « *par défaut* » [Arthur], qui n'est pas leur premier choix (« *ce n'est pas vraiment ce que je préfère* » [Delphine]), voire dont ils·elles attendent de « *se débarrasser* » [Ahmed] au plus vite. Notons

²⁸⁶ 3 des 4 hommes associés à ce type de parcours sont dans ce cas de figure.

²⁸⁷ 4 des 6 femmes associées à ce type de parcours sont dans ce cas de figure.

²⁸⁸ Sur les 7 ex-volontaires que nous avons rencontré·es dont le parcours à l'issue du SC peut être considéré comme une insertion professionnelle incertaine, 6 d'entre eux·elles liaient déjà initialement leur engagement en SC à leur recherche d'insertion socioprofessionnelle.

toutefois qu'exceptionnellement, après plusieurs mois de recherche d'emploi et/ou d'exercice d'un emploi ne correspondant pas aux attentes individuelles de la personne, une ex-volontaire interrogée a finalement obtenu un emploi plus stable et plus satisfaisant.²⁸⁹

La recherche continue d'un emploi

Enfin, certain·es ex-volontaires sont demandeur·ses d'emploi depuis la fin de leur SC.²⁹⁰ Il s'agit en particulier des personnes qui s'étaient déjà engagé·es en SC faute de trouver un emploi, qui sont faiblement qualifié·es (qui n'ont pas de diplôme de l'enseignement secondaire supérieur), qui « *se cherchent* » et n'ont pas d'idée précise quant à l'orientation professionnelle qu'ils·elles souhaitent suivre.

Tableau 12 : Les types de parcours dans l'année qui suit le volontariat en SC

Reprise d'études ou d'une formation (concerne en particulier les plus jeunes volontaires, qui liaient initialement leur engagement en SC à leur parcours scolaire, voir Tableau 7)	Parcours sur le marché de l'emploi (concerne en particulier les volontaires plus âgé·es, qui liaient initialement leur engagement en SC à leur recherche d'emploi, voir Tableau 7)
[1] <u>La reprise d'études assurée</u> (contribution du SC au choix d'orientation et projection dans le programme d'études ou de formation choisi)	[3] <u>L'insertion professionnelle incertaine</u> (difficultés d'insertion et réorientation vers une activité professionnelle de substitution)
[2] <u>La reprise d'études hésitante</u> (doutes quant à la filière choisie, voire abandon du programme choisi en cours d'année)	[4] <u>La recherche continue d'emploi</u> (recherche d'emploi depuis la fin du SC)

5. Le volontariat en Service Citoyen : entre intégration et constitution

Ce premier chapitre empirique avait pour objectif de relater les résultats de notre première étude de cas, qui portait sur le volontariat en Service Citoyen (SC). Nous avons introduit ce chapitre en livrant quelques éléments de contexte sur ce programme de volontariat, dont nous avons vu qu'il s'inscrit au cœur de l'actualité politique belge, à l'heure où l'institutionnalisation d'un SC est présagée pour l'année 2024. À ce propos, il est essentiel de rappeler que, si la loi relative au

²⁸⁹ Seule une ex-volontaire sur les 24 ex-volontaires que nous avons rencontré·es est dans cette situation.

²⁹⁰ 3 ex-volontaires que nous avons rencontré·es sont concerné·es.

volontariat a permis à l'association Plateforme pour le Service Citoyen (PSC) de déployer son programme au cours des dix dernières années, cette association revendique depuis sa naissance (à la fin des années 2000) la création d'un statut juridique spécifique qui permettrait d'assurer une plus grande reconnaissance et une meilleure indemnisation des volontaires. Son argumentaire s'appuie en particulier sur l'expansion croissante des dispositifs de service civique, civil ou citoyen qui sont reconnus ou développés par les pouvoirs publics de différents pays européens depuis le début du 21^{ème} siècle.

Pour mémoire, comme nous l'avons expliqué dès l'entame de ce chapitre, le volontariat en SC rassemble des jeunes adultes (18-25 ans) aux profils sociaux divers²⁹¹, qui ont pour point commun de n'être ni en emploi ni en formation²⁹². Le programme qui leur est proposé par la PSC implique un engagement à temps plein durant six mois, en vue de favoriser le « développement personnel », la « cohésion sociale », la « solidarité » et l'exercice d'une « citoyenneté engagée ». Dans le cadre de ce programme, les jeunes adultes qui y participent sont amené·es à réaliser une « mission » de volontariat au sein d'une association ou d'un organisme public durant quatre jours par semaine. Le reste du temps est consacré à des activités collectives avec les autres volontaires, qui sont organisées par la PSC. En contrepartie de leur engagement, les volontaires sont indemnisé·es à hauteur de 200€ par mois, sur base du principe légal du défraiement forfaitaire. Au regard du niveau d'investissement exigé par le programme et du montant de l'indemnité mensuelle, il importe de rappeler que, dans sa forme actuelle, le SC n'est accessible qu'à des jeunes adultes qui ont une certaine sécurité matérielle minimale via des ressources financières extérieures au dispositif ; le plus souvent via leurs parents (bien que cette sécurité soit variables selon les volontaires).

Après avoir livré quelques éléments de contexte sur le volontariat en SC, nous nous sommes penché sur l'état des connaissances relatives à cette première forme de volontariat étudiée. Nous avons montré que le débat scientifique pouvait être lu comme étant traversé par le même clivage que la littérature sur le volontariat en général (entre, d'une part, les chercheur·ses qui analysent en priorité le volontariat en SC à l'aune des référentiels organisationnels qui le soutiennent tels que l'engagement et la citoyenneté et, d'autre part, les sociologues qui voient au contraire ces référentiels comme des paravents visant à dissimuler une mise au travail des jeunes sans leur

²⁹¹ Pour des informations relatives au profil socio-démographique des volontaires du SC (genre, nationalité, niveau de diplôme et statut à l'entrée) : cf. Tableau 6 dans la section 3.1. du présent chapitre.

²⁹² À ce propos, rappelons que les volontaires qui sont répertorié·es comme étant étudiant·es dans le Tableau 6 évoqué ci-dessus ne suivent plus activement leurs études (bien qu'ils·elles aient toujours le statut d'étudiant·e). En effet, les conditions du volontariat en SC ne permettent pas de suivre un programme d'études en parallèle.

octroyer des conditions de rémunération décentes). Par rapport à ces travaux, suivant la ligne de notre thèse, notre objectif consistait à la fois à nous départir d'une posture de recherche qui serait contrainte par les justifications organisationnelles de l'existence du SC (à savoir principalement le SC comme dispositif de capacitation citoyenne) et d'une posture sociologique cloisonnée dans une conception critique du volontariat comme sous-emploi (qui fait peu cas des pratiques et des représentations des acteur·rices). Pour cela, nous avons tenté de rendre compte des expériences du volontariat en SC dans toute leur complexité, sans les « idéaliser » ni les « diaboliser » d'emblée (Ferreras, 2007).

L'exposé des résultats de cette première étude de cas a été structuré selon quatre étapes successives de l'expérience du volontariat en SC. Si l'on devait synthétiser nos résultats, lors de ces différentes étapes, nous avons vu émerger deux grandes logiques au cœur des expériences des volontaires du SC, l'une étant plutôt axée sur l'intégration professionnelle (visant à accéder à un emploi stable et sécurisant) et l'autre étant plutôt orientée vers un horizon de constitution de soi (visant à se définir une identité singulière et à clarifier ses choix d'orientation dans la vie). Nous développerons ces deux logiques d'expérience en détail dans le chapitre d'analyse transversale, en les qualifiant de logique d'intégration et de logique de constitution²⁹³. Mais il convient à ce stade de revenir sur les principaux résultats de cette première étude de cas, qui laissent entrevoir l'émergence de ces deux logiques. Celles-ci peuvent être comprises à l'aune des attentes portées sur le volontariat par rapport aux parcours de vie des volontaires d'une part et des normes et des référentiels attachés au volontariat par l'organisation d'autre part.

La première section de résultats était consacrée à ce qui conduit à devenir volontaire en SC. Pour résumer, nous avons montré que le choix de s'engager en SC pouvait être lu sur un *continuum* allant d'un choix « par défaut » – faute d'autres opportunités qui auraient été préférées, en particulier une intégration « réussie » dans un cursus d'éducation supérieure ou sur le marché de l'emploi – à un choix mobilisateur visant à découvrir ou à clarifier un projet d'avenir. Autrement dit, pour les un·es, le choix de s'engager en SC peut être associé à une forme de « mise à distance subie » (Demazière & Zune, 2018) de leurs difficultés d'intégration. Le volontariat leur permet toutefois de ne pas rester « inactif·ves » durant une période de décrochage scolaire ou durant une phase de recherche d'emploi qui s'éternise. Les motifs d'engagement initiaux consistent alors en priorité à s'occuper, à se sentir utiles, voire à obtenir

²⁹³ Cf. Chapitre 5 : Vers une typologie des logiques du travail volontaire.

un emploi ou des droits au chômage. Pour les autres, le SC apparaît au contraire plutôt comme une « alternative mobilisatrice » (Demazière & Zune, 2018) qui prend place dans une phase biographique de transition entre des études secondaires et des études supérieures à définir ou entre un emploi peu épanouissant et une nouvelle orientation professionnelle à clarifier. Les motifs d'engagement initiaux des volontaires consistent alors surtout à découvrir, à s'orienter et à rencontrer.

La deuxième section était consacrée à l'entrée en SC en tant que volontaire. Pour synthétiser, nous avons vu que ce programme de volontariat se dit ouvert à tous·tes sans distinction et que les employé·es de la PSC adoptent généralement une attitude inclusive à l'égard des volontaires (consistant à se montrer proches et à l'écoute des attentes de ces dernier·es). Toutefois, nous avons également montré que ces professionnel·les évaluent certains éléments relatifs au « *profil* » des candidat·es volontaires (notamment la motivation à l'entrée, les capacités d'autonomie, voire certaines compétences), en particulier en raison des attentes des organisations partenaires et des exigences liées à la croissance du SC (qui impliquent une réduction du temps d'accompagnement des volontaires et donc, idéalement, l'implication de volontaires plus « autonomes »).

Par rapport à cette ambivalence des logiques d'action des professionnel·les en charge de l'accompagnement des volontaires – entre la revendication de logiques citoyennes d'universalisme et d'inclusion d'une part et l'emprunt de certaines logiques qui renvoient plutôt aux mécanismes de recrutement sur marché de l'emploi d'autre part –, notre analyse des expériences des volontaires à l'entrée en SC a montré que le fait qu'ils·elles se sentent dans un cadre inclusif ou sélectif dépend fortement de la place associée au SC dans leur parcours de vie et des attentes qu'ils·elles portent sur le programme. En effet, si nombre de volontaires se représentent leurs premiers échanges avec la PSC et l'organisation où ils·elles réaliseront leur « mission » comme des moments de « rencontre » relativement symétriques et inclusifs lors desquels ils·elles disposent d'une certaine marge de liberté pour accepter ou non ce qui leur est proposé, voire coconstruire leur « mission », cette expérience n'est pas partagée par les volontaires dont le SC se substitue à une recherche infructueuse d'emploi, voire qui s'engagent avec l'espoir d'obtenir un emploi à l'issue du volontariat. En lien avec leur recherche d'intégration professionnelle, ces dernier·es importent plus spontanément les codes de sélection en vigueur sur le marché de l'emploi, où l'enjeu est d'être accepté·es, ce qui implique de mettre en avant leurs atouts et d'accepter nécessairement ce qui leur est proposé.

La troisième section visait à relater les résultats de nos analyses relatives aux expériences vécues du volontariat en SC à travers leurs multiples dimensions. Nous avons abordé successivement les activités réalisées par les volontaires, les expériences sociales des volontaires et les représentations subjectives du volontariat en SC. Il n'est pas question ici de récapituler tous les éléments que nous avons développés en détail dans ce chapitre, mais il nous semble intéressant de revenir brièvement sur deux enjeux importants dans le cadre de notre thèse : la question de l'autonomie au travail des volontaires d'une part et la question du rapport subjectif à la rétribution monétaire de l'engagement d'autre part.²⁹⁴ En effet, en lien avec le débat théorique contemporain sur le volontariat en SC en particulier (et sur le volontariat en général), ces deux questions permettent de clarifier la position des expériences du volontariat par rapport à l'engagement citoyen d'une part (qui renvoie à l'autonomie et à la gratuité) et à l'emploi d'autre part (qui renvoie à l'hétéronomie et à la rétribution monétaire).

Concernant l'autonomie, si l'on entend par cette notion la capacité individuelle et collective des volontaires à poser des choix libres et non contraints concernant leurs conduites et les normes qui les encadrent²⁹⁵, nous avons déjà rappelé ci-avant les différentes façons dont les volontaires s'approprient les marges d'autonomie qui leur sont accordées dans le cadre du processus d'entrée en SC. Durant l'expérience du volontariat en tant que telle, nous avons vu que les volontaires aspirent à être intégrés et reconnus comme des membres à part entière des équipes au sein des organisations où ils·elles réalisent leur « mission », c'est-à-dire comme des sujets à même de s'exprimer au même titre que les autres travailleur·ses de ces organisations sur les activités qu'ils·elles ont à réaliser, voire sur les normes qui les encadrent. Mais cette attente s'exprime avec plus ou moins de retenue selon le cadre établi par l'organisation où la « mission » est réalisée (qui peut laisser plus ou moins de liberté au·à la volontaire) et, surtout, selon la place que prend le SC dans le parcours de vie des volontaires (qui implique ou non une certaine autoprogression pour obtenir un emploi à l'issue du programme et, en conséquence, une attitude plus ou moins docile vis-à-vis de l'organisation).

Ceci nous invite également à revenir brièvement dans cette conclusion sur les dimensions du SC qui conduisent les volontaires à associer ou non leur expérience à une forme de « travail ». Nous avons vu que nombre de volontaires – en particulier celles et ceux pour lesquelles le SC

²⁹⁴ Pour les lecteur·rices qui souhaiteraient une discussion plus détaillée de ces questions que ce que nous permet cette conclusion intermédiaire, nous vous avons invitons à vous référer à la section de discussion du *Cahier du Girsef* que nous avons récemment consacré au Service Citoyen (Vaessen & Zune, 2023).

²⁹⁵ Cette définition est inspirée de celle de F. Dubet (2006), selon laquelle l'autonomie renvoie à la liberté et à la réalisation du sujet, s'opposant en cela à l'aliénation au sens d'une détermination totale de l'identité et de l'action du sujet par des personnes qui le dominent.

se substitue à une recherche infructueuse d'emploi et qui aspirent à s'intégrer professionnellement – associent partiellement ou totalement le volontariat à une forme de « travail », en ce sens que leur « mission » implique de leur point de vue de se soumettre à certaines contraintes et d'exercer des tâches en partie ou tout-à-fait similaires à celles qui sont effectuées par des employé·es. Néanmoins, un grand nombre de volontaires – en particulier celles et ceux pour lesquelles le SC est associé à une volonté de transition vers une nouvelle phase de vie – distinguent également le volontariat d'une expérience de « travail », dès lors qu'ils·elles estiment que leur « mission » est librement choisie, qu'elle permet d'apprendre et d'être reconnu·es, mais aussi qu'elle implique moins de responsabilités et de pression qu'un emploi, et qu'elle autorise (parfois) des échanges d'égal à égal avec les responsables. Nous avons souligné que, à travers ces éléments qui rapprochent ou qui différencient le volontariat d'une forme de « travail » du point de vue des volontaires, on voit apparaître en filigrane une certaine socialisation aux conditions contemporaines du travail sur le marché de l'emploi (où le travail est construit comme une expérience hétéronome et subordonnée). Mais, surtout, ces représentations subjectives donnent des indications sur le rapport subjectif au volontariat et, en miroir, sur les attentes qui sont portées sur le travail au sens large. Pour les un·es, l'enjeu prioritaire est d'être considéré·es comme des « travailleur·ses », voire d'accéder à un emploi reconnu et sécurisant (ils·elles calquent alors leurs représentations du volontariat et leurs attitudes sur le modèle de l'emploi), tandis que, pour les autres, dès lors que l'intégration via l'emploi n'est pas un enjeu prioritaire, les éléments qui différencient de leur point de vue le volontariat de leur conception du travail démontrent en réalité qu'ils·elles ont d'autres attentes pour le choix d'une activité que ce que les conditions du travail sur le marché de l'emploi peuvent leur offrir. Ces attentes relèvent clairement de registres expressifs, voire citoyens (liberté de choix, reconnaissance, égale considération, etc.).

De plus, il faut également rappeler que les expériences des volontaires en SC s'inscrivent dans des contextes organisés qui soutiennent à la fois partiellement leur autonomie au travail, tout en la restreignant également en partie. En effet, nous avons montré que les logiques d'action des employé·es de la PSC et des tuteur·rices à l'égard des volontaires impliquent d'une part de prendre en compte les attentes individuelles des volontaires vis-à-vis du programme, d'instaurer une relation de confiance et d'encourager le développement de la confiance en soi des volontaires et, d'autre part, de faire respecter l'engagement des volontaires, en particulier les horaires de travail (en justifiant cette contrainte par la nécessité de discipliner les volontaires en vue de leur insertion professionnelle future).

Quant au rapport subjectif à la rétribution monétaire de l'engagement volontaire, notre étude a montré que, si l'indemnité mensuelle est globalement absente des motifs d'engagement initiaux des volontaires, elle peut toutefois apparaître comme une préoccupation pour certain·es volontaires qui ont déjà eu des expériences professionnelles rémunérées par le passé, dont l'engagement est associé à une recherche d'intégration sur le marché de l'emploi, voire lorsque la nécessité les oblige. Ces volontaires ont alors tendance à percevoir le montant de cette indemnité comme nettement trop faible pour subvenir à leurs besoins et/ou comme n'étant pas à la hauteur du travail réalisé. À l'inverse, aussi minime soit-elle, cette indemnité peut aussi apparaître comme une forme de valorisation de l'engagement en SC et du travail qu'il exige, en particulier pour les volontaires qui à la fois n'ont jamais eu de véritables expériences professionnelles rémunérées, dont l'engagement ne s'inscrit pas en lien avec des difficultés d'accès à l'emploi, et qui sont soutenu·es bien financièrement par leurs proches (pour lequel·les l'autonomie financière n'est donc pas un enjeu prioritaire). Pour eux·elles, s'ils·elles se sont lancé·es dans un SC en concevant initialement leur engagement comme entièrement bénévole, le fait de recevoir une indemnité modifie positivement leur représentation de leur participation au programme, en ce sens qu'ils·elles fournissent un travail qui mérite d'être rémunéré.

Enfin, la quatrième et dernière section de ce chapitre était consacrée à la sortie du volontariat en SC. Nous y avons tout d'abord analysé les finalités associées au volontariat en SC par les employé·es de la PSC et par les tuteur·rices (qui ont inévitablement des effets sur les expériences des volontaires, via les logiques d'action que ces travailleur·ses adoptent en relation avec les volontaires). En résumé, nous avons montré que le développement personnel des volontaires est au cœur des finalités du programme selon les employé·es de la PSC. Quant aux tuteur·rices, nous avons vu que les finalités qu'ils·elles associent au SC s'approchent davantage d'un enjeu d'employabilité, en ce sens qu'il s'agit de former les volontaires en vue de leur insertion professionnelle future et qu'ils·elles puissent contribuer aux activités des organisations partenaires où ils·elles réalisent leur « mission ».

Du point de vue des volontaires, rétrospectivement, nous avons montré qu'ils·elles déclarent que le SC a contribué au développement d'acquis que l'on peut associer à des formes minimales (mais fondamentales) de capacitation citoyenne, ainsi que des acquis en vue de leur insertion professionnelle. D'une part, quasiment tous·tes les volontaires soutiennent que le SC leur a permis de renforcer leur confiance en eux·elles – que ce soit pour la réalisation de tâches concrètes, pour l'intégration dans un collectif ou encore pour exprimer leur opinion au sein

d'un collectif – mais aussi de découvrir des domaines d'épanouissement personnel (sans être nécessairement liés à une projection professionnelle). Suivant notamment A. Honneth (2002), on peut considérer que le fait se rapporter positivement à soi-même est au fondement d'une forme de capacitation citoyenne. D'autre part, sur le plan professionnel, de nombreux·ses ancien·nes volontaires déclarent que le SC leur a permis de développer des *soft skills* (entendues ici comme des compétences minimales applicables à tous les secteurs professionnels). Le SC contribue aussi souvent à alimenter les choix d'orientation professionnelle, en permettant aux volontaires de découvrir un nouveau milieu ou de confirmer un choix présagé via une expérience pratique.

Cela étant, au-delà de ces effets de l'expérience du volontariat sur le plan subjectif, l'étude des parcours concrets des ancien·nes volontaires dans l'année qui suit la sortie du SC a montré que, si les reprises d'études semblent généralement concluantes (au sens où les ex-volontaires disent se projeter dans le programme choisi)²⁹⁶, l'insertion professionnelle à l'issue du SC reste incertaine²⁹⁷, au sens où nombre d'ex-volontaires déclarent s'être orienté·es vers une forme de « travail accessible » (Demazière & Zune, 2016), faute de trouver un emploi salarié dans leur domaine d'intérêt.

Pour conclure, par rapport aux travaux existants sur le volontariat en SC en particulier, cette première étude démontre tout l'intérêt d'une analyse du volontariat sous l'angle du travail, en tenant compte à la fois des dimensions instrumentales et expressives de cette notion et en accordant une attention prioritaire aux expériences des acteur·rices. Une telle approche nous a permis de mettre au jour la multiplicité des expériences du volontariat en SC et des logiques qui les traversent, sans rester cloisonné ni dans le cadre défini par les justifications officielles de l'existence du programme (qui mettent en avant sa dimension capacitante sur les plans personnel et/ou citoyen, sans l'identifier pour autant comme une forme de travail) (Becquet, 2013, 2016), ni dans une conception exclusivement critique du volontariat en SC qui, en observant ce dernier sous l'angle de l'emploi, ne parvient pas à saisir la multiplicité des logiques que recèlent les expériences au-delà des pratiques de marchandisation et d'exploitation dans lesquelles elles sont prises (Ihaddadene, 2018; Simonet, 2018). En effet, en mettant en lumière la coexistence dans les expériences du volontariat en SC d'une logique axée plutôt sur l'emploi d'une part et d'une logique axée davantage sur la constitution de soi d'autre part, notre étude

²⁹⁶ Nous avons vu que ces reprises d'études concernent principalement des volontaires qui liaient déjà initialement leur engagement en SC à des enjeux liés à leur parcours d'étude ou de formation.

²⁹⁷ Nous avons vu que les tentatives d'intégration dans l'emploi concernent principalement des volontaires qui liaient déjà initialement leur engagement en SC à un enjeu d'intégration socioprofessionnelle.

apporte un éclairage nuancé et médiateur par rapport à ces travaux. De plus, notre étude met également en évidence les liens continus ou contrastés entre les expériences du volontariat et les expériences et/ou les représentations subjectives du marché de l'emploi, ainsi qu'entre les expériences du volontariat et la situation économique et sociale des personnes en parallèle de l'exercice du volontariat. À ce propos, nous avons vu l'effet important sur les expériences du volontariat en SC d'avoir ou non à faire preuve dans l'immédiat de son intégration sociale par l'exercice d'un travail reconnu d'une part et d'avoir une situation plus ou moins sécurisante sur le plan matériel d'autre part (qui est assurée via des prestations sociales ou, le plus souvent dans ce cas-ci, via l'entourage proche). Enfin, dans ce premier contexte organisationnel, cette étude démontre également que diverses logiques d'expérience coexistent sous le couvert du statut de volontaire (en lien étroit avec les différentes normes et les différents référentiels qui sont associés à ce cadre légal par l'organisation). Il convient de rappeler que ce statut est mobilisé par la PSC à défaut d'un cadre juridique qui offrirait de meilleures conditions de reconnaissance et de protection aux volontaires en SC.²⁹⁸ Dans le prochain chapitre, nous analyserons un tout autre usage du statut de volontaire, à savoir la mobilisation du volontariat dans un hôpital public pour faire face à la pandémie de Covid-19.

²⁹⁸ Nous reviendrons sur les limites du cadre légal du volontariat par rapport aux différentes logiques d'expérience mises en lumière par notre recherche dans la conclusion générale de la thèse.

Chapitre 3. Le volontariat en milieu hospitalier durant la pandémie de Covid-19

1. Introduction

La pandémie de Covid-19 a profondément marqué le début des années 2020, en bouleversant quasiment tous les domaines de la vie en société, et ce dans le monde entier. Cette crise sanitaire internationale et les différentes réactions politiques et sociales qu'elle a suscitées constituent des phénomènes particulièrement importants à analyser par les sociologues, afin d'alimenter les connaissances relatives à nos modes de résilience collective, mais aussi de saisir les faiblesses de notre organisation sociétale mises en lumière par cette crise. Parmi les réactions collectives à la pandémie auxquelles les sociologues se doivent de s'intéresser, la façon dont les organisations essentielles au maintien de la vie humaine se sont (ré-)organisées pour faire face à cette crise sanitaire est primordiale, en particulier au regard des risques élevés que font peser les dérèglements climatiques en cours et à venir sur l'émergence de maladies et de pandémies (Carlson et al., 2022).

Comme d'autres sphères de la société, le monde du travail a été particulièrement secoué par cette crise sanitaire d'une ampleur inédite : mesures de télétravail obligatoires pour certaines professions, mises à l'arrêt de domaines complets d'activité, pénuries de main d'œuvre révélées ou accentuées dans certains secteurs, etc. Comme l'indiquent I. Ferreras, J. Battilana et D. Méda (2020), la pandémie de Covid-19 a particulièrement visibilisé et renforcé les inégalités structurelles qui traversent le monde du travail. En effet, ce sont les personnes les plus précaires qui ont été les plus touchées par la crise sanitaire et en première ligne pour y faire face. En ce sens, J. Battilana (2020) souligne que « tous·tes les travailleur·ses déclaré·es 'essentiel·les', parmi lesquel·les le personnel soignant, les ouvrier·ères, les livreur·ses, ou encore les caissier·ères (pour n'en citer que quelques-un·es), ont continué à servir leur communauté, permettant aux autres de rester confiné·es » (p. 17). Cela témoigne de « l'importance de leur travail, qui n'est pourtant pas souvent reconnu à sa juste valeur. » (Battilana, 2020, p. 17).

Dans ce contexte, en Belgique comme ailleurs en Europe et dans le monde, le volontariat s'est retrouvé sur le devant de la scène. En effet, de nombreux·ses citoyen·nes se sont engagé·es et ont travaillé en tant que volontaires au sein d'organismes de première ligne, notamment au sein de maisons de repos, d'ateliers de couture (pour confectionner des blouses et des masques), d'hôpitaux, de centres de dépistage et de vaccination, de centres d'aide pour les personnes sans-

abri, immigrées ou victimes de violence. La pandémie de Covid-19 a ainsi initié mais aussi révélé les services essentiels rendus quotidiennement par des volontaires pour soigner, aider ou nourrir des personnes dans le besoin. Pourtant, les services rendus gratuitement (ou quasi-gratuitement) par ces nombreux·ses volontaires avant et pendant la crise sanitaire sont communément associés à des élans de solidarité et d'engagement citoyen, plutôt qu'à des formes de travail.

Selon M. Simonet (2020b), les appels publics aux volontaires qui se sont multipliés durant la pandémie – étayés justement par des valeurs telles que la solidarité, l'entraide, l'engagement civique, etc. – contribuent à façonner le volontariat comme une catégorie « hors-travail », alors qu'ils s'inscrivent en réalité dans un processus structurel de « gratuitisation » du travail qui se développe depuis le début du 21^{ème} siècle (et qui fragilise les services publics). À l'appui de cet argumentaire, nous avons montré dans la première partie de notre thèse que le volontariat – établi comme une catégorie juridique en Belgique au milieu des années 2000 – est un statut faiblement protégé et (éventuellement) légèrement rétribué visant à prendre en charge un certain nombre de besoins sociaux clés non assurés par le marché. De plus, nous avons vu que la tendance politique qui consiste à construire le volontariat comme une forme dérogatoire à l'emploi salarié s'est fortement développée durant la crise du Covid-19, comme cela fut particulièrement perceptible à travers les différents arrêtés gouvernementaux visant à augmenter le plafond annuel du « défraiement forfaitaire »²⁹⁹ pour certaines catégories de volontaires, notamment dans le secteur des soins de santé.³⁰⁰

Dans ce contexte, durant la crise sanitaire, de nombreux établissements hospitaliers se sont retrouvés en grande difficulté. En effet, tandis que les travailleur·ses du secteur dénonçaient déjà un sous-financement et un manque d'effectifs avant que la pandémie ne survienne, celle-ci a accru la pression sur le secteur. En pleine pandémie, face au manque de bras et de budget, plusieurs hôpitaux ont choisi de faire appel à des volontaires (issu·es ou non du milieu médical)

²⁹⁹ Pour rappel, le défraiement forfaitaire en tant que volontaire n'est pas soumis à l'impôt et n'ouvre pas de droit aux protections sociales.

³⁰⁰ En ce sens, au-delà du contexte belge, il importe également de rappeler que le volontariat est de plus en plus promu par les institutions internationales comme un outil stratégique d'action publique pour répondre à des crises de différentes natures (en particulier par l'ONU, mais aussi au niveau de l'UE). En effet, les rapports les plus récents de l'ONU sur l'état du volontariat dans le monde promeuvent le volontariat comme un outil d'action publique afin de se préparer et d'être à même de réagir face à des crises majeures (ONU, 2018a, 2022). Le volontariat est ainsi soutenu comme « une ressource stratégique de prévention des crises et d'adaptation à de nouveaux risques » (ONU, 2018a, p. xiii). Au niveau européen, le Comité économique et social européen a récemment déclaré qu'il était « favorable au renforcement du volontariat et du bénévolat en matière de protection civile [tout en préconisant] l'élaboration de normes pour les programmes de volontariat au moyen de dispositions garantissant aux volontaires et aux bénévoles le respect des droits de l'homme et du travail, et la création d'un système commun de certification pour les équipes volontaires de protection civile. » (CESE, 2022a, p. 2).

pour soutenir leurs services supports, leurs services de soins, leurs centres de dépistage ou encore leurs centres de vaccination. Parmi ces hôpitaux, le CHR de la Citadelle (hôpital public à Liège³⁰¹) a lancé un appel massif aux volontaires en octobre 2020 (via les médias³⁰² et les réseaux sociaux), en vue de soutenir ses services supports, c'est-à-dire principalement la gestion des entrées dans l'hôpital, le transport interne, la lingerie, l'alimentation et l'entretien/nettoyage des surfaces. À des degrés variables, en pleine recrudescence des infections à la Covid-19 à l'automne 2020, ces services faisaient face à une augmentation de leurs besoins et à une diminution du personnel disponible (en raison des mises en quarantaine de nombreux·ses membres du personnel). Cet appel aux volontaires a donné lieu à la réponse de centaines de citoyen·nes et, *in fine*, à l'engagement effectif de 70 volontaires du mois d'octobre 2020 à la fin du mois de mars 2021.³⁰³ Il faut préciser que c'est la première fois que des volontaires étaient engagé·es dans les services supports de cet hôpital.

Publiquement, les responsables du management de l'hôpital ont souligné leur surprise et leur admiration face cet élan de « *générosité* » et de « *solidarité* »³⁰⁴ de ces « *personnes de tous les horizons qui veulent prêter main forte* »³⁰⁵. Dans le même sens, ce soutien massif à l'hôpital de la Citadelle a généralement été présenté médiatiquement comme un « *bel élan de citoyenneté* »³⁰⁶ de personnes « *prêtes à aider un personnel hospitalier à bout de forces* »³⁰⁷. Néanmoins, par contraste, les responsables syndicaux·ales ont quant à eux·elles dénoncé les coupes budgétaires à l'origine de l'appel aux volontaires et critiqué le fait que l'hôpital mobilise des volontaires plutôt que des salarié·es, en arguant que nombre de membres du personnel (sous contrat à durée déterminée et/ou à temps partiel) demandent pourtant une augmentation de leur temps de travail, sans compter toutes les personnes au chômage qui souhaiteraient être engagé·es comme salarié·es dans l'établissement.³⁰⁸

³⁰¹ Le CHR de la Citadelle est l'un des plus grands hôpitaux francophones en Belgique.

³⁰² Voir notamment : « En manque de personnel, l'hôpital de la Citadelle lance un appel massif au bénévolat » (RTBF, 20 octobre 2020) ; « Coronavirus: le CHR de Liège fait appel à des bénévoles » (RTL, 20 octobre 2020).

³⁰³ Cette période (octobre 2020-mars 2021) constitue la phase pendant laquelle l'hôpital a engagé le plus de volontaires et durant laquelle nous avons mené l'essentiel de notre collecte de données. Nous n'avons pas pu nous procurer les données relatives aux volontaires engagé·e·s après le mois de mars 2021.

³⁰⁴ Interview de la responsable du service de l'accueil de l'hôpital, dans le reportage réalisé par Franceinfo (« Belgique : à Liège, des bénévoles prêtent main forte à l'hôpital », 14 décembre 2020).

³⁰⁵ Interview de l'attachée à la direction générale, dans le reportage réalisé par la RTC Liège (« Des bénévoles viennent prêter main forte au CHR de la Citadelle », 22 octobre 2020).

³⁰⁶ Reportage réalisé par la RTC Liège (« Des bénévoles viennent prêter main forte au CHR de la Citadelle », 22 octobre 2020).

³⁰⁷ Reportage réalisé par RTL (« Coronavirus : le CHR de Liège fait appel à des bénévoles », 20 octobre 2020).

³⁰⁸ Interview de la secrétaire permanente de la CSC (section hôpitaux publics) dans le cadre du reportage réalisé par Franceinfo (« Belgique : à Liège, des bénévoles prêtent main forte à l'hôpital », 14 décembre 2020).

Ces discours publics et médiatiques contrastés invitent à explorer plus avant cette forme de volontariat, afin d'en saisir les enjeux sociologiques. Conformément à l'approche adoptée dans notre thèse, nous nous focaliserons principalement sur les expériences des volontaires eux·elles-mêmes. Deux questions générales émergent à l'aune des argumentaires défendus par les responsables du management de l'hôpital d'une part et par les syndicats d'autre part : cette deuxième forme de volontariat est-elle exclusivement révélatrice des valeurs de solidarité et d'engagement citoyen de toutes ces personnes qui ont répondu à l'appel à l'aide de l'hôpital public en crise ? Ou ce volontariat est-il au contraire vécu par les volontaires comme une forme d'emploi qui ne dit pas son nom, afin de remplacer des employé·es absent·es et de faire face à la hausse des besoins d'un hôpital qui ne dispose pas des ressources nécessaires pour mobiliser de nouveaux·elles travailleur·ses salarié·es pour faire face à la crise sanitaire ? Il s'agit là de deux questions essentielles auxquelles nous tenterons de répondre tout en nuances, en tentant de saisir ce que recèlent les expériences de cette forme de volontariat, sans se laisser enfermer d'emblée soit par une perspective enchantée sur « l'élan de solidarité » qu'exprimerait cette nouvelle forme de volontariat, soit par une perspective critique qui consisterait à n'observer cette forme volontariat que sous l'angle de l'exploitation qui échapperait à la conscience des acteur·rices.

Au-delà de ces questionnements qui nous ont travaillé dès que nous avons appris la mobilisation de volontaires par l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie, il importe également de dire un mot sur les raisons pour lesquelles la réalisation de cette deuxième étude de cas nous est apparue particulièrement pertinente dans le cadre de notre thèse. Non seulement il s'agissait à la fois d'un usage inédit du cadre légal du volontariat (présentant une actualité certaine) et d'une opportunité de terrain intéressante à l'heure où nos projections empiriques se refermaient à mesure que la crise sanitaire se prolongeait, mais il s'agissait surtout d'un cas de contraste particulièrement intéressant par rapport à notre première étude de cas. En effet, bien que s'appuyant sur un cadre légal commun, cette deuxième étude de cas contrastait d'emblée fortement avec notre première étude par plusieurs dimensions³⁰⁹.

Par contraste avec le volontariat en Service Citoyen, nous pouvons émettre l'hypothèse que cette deuxième forme de volontariat s'approche davantage d'une forme d'emploi qui ne dit pas son nom, en ce sens que l'objectif de la mobilisation de volontaires n'était pas ici de répondre en priorité aux aspirations de ces dernier·es, mais plutôt de répondre aux besoins de

³⁰⁹ Cf. Tableau de comparaison des cas (chapitre méthodologique).

l'organisation. De plus, les volontaires de l'hôpital de la Citadelle étaient voué·es à se substituer aux employé·es absent·es et leurs prestations faisaient également l'objet d'une compensation monétaire plus élevée que celle que reçoivent les volontaires en Service Citoyen. Néanmoins, à la différence des volontaires du Service Citoyen qui se doivent de s'engager à temps plein durant six mois, les volontaires de l'hôpital de la Citadelle étaient *a priori* libres de déterminer le volume et la durée de leurs prestations comme ils·elles le souhaitaient. Ces différents éléments augurent à tout le moins un positionnement différent de ce deuxième cas de volontariat par rapport aux enjeux de marchandisation et de démocratisation qui traversent le travail volontaire, ce qui devait stimuler notre intérêt à explorer plus avant les expériences des volontaires qui se sont impliqués à l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie de Covid-19.

De plus, au-delà de la pertinence de cette deuxième étude de cas par rapport à notre objet de recherche, il convient de noter que cette étude peut également contribuer à alimenter un autre champ de recherches en expansion : les *disaster studies*. Dans ce champ, comme nous le verrons plus en détail dans la section suivante (consacrée à l'état des connaissances existantes sur le volontariat en réponse à des situations de catastrophe), un certain nombre d'études anglo-saxonnes se sont intéressées à ce qu'elles qualifient de *disaster volunteering* (ou encore d'*emergency volunteering*, de *spontaneous volunteering*, de *crisis volunteering*, etc.). À l'image de la plupart des recherches portant sur le volontariat en général, ces études ont tendance à analyser le volontariat en situation de catastrophe comme s'il s'agissait d'un phénomène à part entière d'engagement, sans l'analyser plus largement comme une forme de travail, dont les significations dépendent, comme nous le montrerons, du statut socio-économique et des projections professionnelles des personnes concernées.

Pour conclure cette introduction, précisons que cette deuxième étude de cas sera structurée à l'image de la première. Nous synthétiserons tout d'abord l'état des connaissances existantes sur le volontariat face à la pandémie de Covid-19 et, plus généralement, sur le volontariat en réponse à des situations de catastrophe. Nous reviendrons ensuite sur les éléments méthodologiques propres à cette deuxième étude de cas. Après avoir posé ces éléments de contexte, nous présenterons les résultats de notre étude suivant quatre étapes de l'expérience, comme pour l'étude sur le volontariat en Service Citoyen. Nous verrons ici encore que les significations initiales du volontariat par rapport aux parcours de vie des volontaires et leurs statuts socio-économique ont une influence majeure sur les expériences du volontariat et à l'issue du volontariat. Plus radicalement, à toutes les étapes de l'analyse, force est de constater que le fait d'avoir ou non un statut reconnu socialement et sécurisé sur base d'une intégration

stable sur le marché de l'emploi et/ou à devoir ou non faire preuve de sa qualité de travailleur·se et de sa bonne volonté pour s'intégrer sur le marché de l'emploi apparaissent comme les principales variables qui structurent les expériences du volontariat à l'hôpital de la Citadelle.

2. État des connaissances sur le volontariat face à des catastrophes : engagement solidaire ou travail gratuit...

2.1. Volontariat et pandémie

Le caractère inédit et récent de la crise sanitaire internationale provoquée par la pandémie de Covid-19 implique une littérature sociologique relativement limitée sur les formes et les expériences du volontariat en réponse à une telle situation. De manière générale, comme pour le volontariat en Service Citoyen, l'état des écrits existants sur le sujet semble structuré de la même manière que les recherches portant sur le volontariat au sens large. Il n'est pas surprenant en effet que les observations spontanées des formes de volontariat qui ont émergé durant la pandémie soient largement déterminées par les angles d'analyse du volontariat qui prévalaient avant la crise sanitaire.

En ce sens, d'une part, certain·es sociologues (dont les recherches portent en général sur les mouvements sociaux et l'économie sociale et solidaire) ont souligné la vivacité des réactions d'entraide et de solidarité de citoyen·nes et d'associations pour faire face aux multiples conséquences de la pandémie (Laville, 2021; Pleyers, 2021). Ils·elles ont insisté en particulier sur le potentiel politique de ces actions volontaires, qui « contribuent à renforcer les liens sociaux et à promouvoir d'autres visions du monde et de la société » (Pleyers, 2021, p. 96), et constitueraient même éventuellement « les germes de transformations profondes sur le plan social et politique » (p. 102). En Europe comme ailleurs dans le monde, les initiatives envisagées ici étaient principalement des actions volontaires qui se sont déployées à l'échelle des localités, indépendamment des politiques sanitaires et sociales nationales.

D'autre part, par contraste, les sociologues du travail qui s'intéressent au volontariat ont mis en évidence le fait que de nombreux engagements volontaires durant la crise sanitaire, présentés comme des « élans de solidarité », contribuaient en réalité à pallier gratuitement aux carences des services publics (Cottin-Marx, 2022; Simonet, 2020b). En ce sens, selon M. Simonet (2020b), si le recours au travail bénévole a été exacerbé durant la crise sanitaire, il n'a rien d'exceptionnel et s'inscrit directement en lien avec des choix politiques néolibéraux visant à

réduire les moyens accordés aux services publics (qui vont de pair avec une valorisation du bénévolat et du volontariat pour combler gratuitement aux pénuries causées par le retrait de la puissance publique). Durant la pandémie de Covid-19, les engagements volontaires ciblés ici sont notamment ceux qui ont permis la production massive de masques, qui ont soutenu les services de soins ou encore qui ont constitué les multiples « réserves citoyennes » à l'échelle des localités (Cottin-Marx, 2022).

2.2. Volontariat et catastrophes

Au-delà des quelques rares travaux portant sur les engagements volontaires durant la pandémie, il convient de prendre un peu de recul en s'intéressant aux études ayant été réalisées sur les formes de volontariat qui ont émergé dans des circonstances présentant des caractéristiques similaires. En ce sens, au cours des dernières décennies, les *disasters studies* se sont développées comme un champ multidisciplinaire de recherches visant à analyser les réactions comportementales et sociales face à des situations soudaines de stress collectif (en particulier les urgences de masse et les catastrophes) (Lindell, 2013). Selon E. L. Quarantelli (*dans* Lucini, 2014), qui est l'un des fondateur·rices du volet sociologique de ce champ de recherches, une catastrophe se définit par plusieurs caractéristiques : il s'agit d'un événement soudain, qui perturbe les routines instituées des organisations collectives et qui implique d'adopter des plans d'action imprévus pour s'adapter à la perturbation engendrée par la catastrophe. De plus, les catastrophes ont des histoires de vie inattendues ancrées dans un espace et une période spécifiques, et elles représentent un danger pour des objets sociaux valorisés. Enfin, elles reflètent les vulnérabilités et les faiblesses de la structure et du système social. Suivant cette définition, la pandémie de Covid-19 peut effectivement être définie sociologiquement comme une catastrophe.

Au sein des *disasters studies* – qui portent à la fois sur l'ampleur des bouleversements sociaux engendrés par des catastrophes, sur la nature et l'intensité de leurs effets sur les populations, sur les formes de vulnérabilité qu'elles produisent ou encore sur les formes de réaction des populations et des pouvoirs publics (Rodríguez, Quarantelli, & Dynes, 2006) –, un certain nombre de travaux anglo-saxons ont été menés au cours des vingt dernières années sur ce qu'ils qualifient de *disaster volunteering*, d'*emergency volunteering*, d'*emergent volunteering*, de *spontaneous volunteering* ou encore de *crisis volunteering*. Si ces notions recouvrent des réalités quelque peu différentes, les chercheur·ses qui les mobilisent semblent avoir pour point

commun d'enquêter sur le volontariat face à des catastrophes comme s'il s'agissait d'un phénomène à part entière à éclairer, avec pour *a priori* implicite que le volontariat relève davantage d'un engagement solidaire et citoyen que d'une forme de travail.

En réalité, ces travaux portent sur des phénomènes sociaux qui n'ont pas grand-chose en commun si ce n'est qu'ils analysent des formes de réactions solidaires face à des situations de catastrophe. Ces études portent ainsi sur des phénomènes très divers tant en matière de nature des catastrophes considérées – ouragans (Clukey, 2010; Michel, 2007), tremblements de terre (Lucini, 2014; Nissen, Carlton, Wong, & Johnson, 2021), inondations (Harris, Shaw, Scully, Smith, & Hieke, 2017), attentats (Lowe & Fothergill, 2003), crises humanitaires suite à des situations de guerre (Simsa, Rameder, Aghamanoukjan, & Totter, 2019), etc. –, de contextes socio-culturels où la catastrophe s'est produite³¹⁰, que de formes de volontariat – qui sont soit organisées par des structures permanentes de protection civile (Lucini, 2014), des organisations collectives qui naissent en réponse aux catastrophes (Drabek & McEntire, 2003) ou des formes de volontariat plus informelles (Whittaker, McLennan, & Handmer, 2015). Par conséquent, non seulement ces travaux sont relativement peu comparables entre eux, mais aussi et surtout avec notre étude.

Néanmoins, cette littérature soulève un certain nombre d'éléments intéressants que nous interrogerons et qui trouveront un certain écho dans le cadre de la présente étude. Ces éléments portent à la fois sur les *profils* des volontaires qui s'engagent pour faire face aux conséquences de catastrophes – qui ne présenteraient pas les mêmes caractéristiques que les volontaires en général (Michel, 2007), en ce sens qu'ils·elles seraient tendanciellement moins diplômé·es, plus jeunes (Rotolo & Berg, 2011) et majoritairement sans expérience préalable de volontariat (Barraket, Keast, Newton, Walters, & James, 2013) –, sur les *modes d'entrée* dans le volontariat – qui impliquent pour être compris de prendre en compte « les connaissances, les relations sociales et les ressources sur lesquelles les volontaires se sont appuyé·es »³¹¹ (Nissen et al., 2021, p. 8) –, sur les *motivations* initiales des volontaires – qui articuleraient un sentiment de compassion pour les victimes et une satisfaction personnelle du fait de pouvoir aider (Clukey, 2010) –, sur les *expériences* du volontariat – qui impliqueraient notamment des

³¹⁰ Précisons toutefois que la plupart des travaux qui mobilisent la catégorie du volontariat proviennent essentiellement des pays occidentaux où cette catégorie est d'usage commun. À titre illustratif de cette tendance, les articles cités ci-avant sur les formes de volontariat face à différentes catastrophes portent sur des recherches réalisées dans les pays suivants : États-Unis, Italie, Nouvelle Zélande, Australie, Angleterre et Autriche.

³¹¹ Citation traduite du texte original en anglais.

attentes d'autonomie individuelle et collective pour l'organisation du travail (Simsa et al., 2019) –, ou encore sur les *effets* du volontariat face à des catastrophes.

À côté de ces études, d'autres travaux (principalement en provenance des États-Unis) s'inscrivent dans une veine plus critique et mettent l'accent sur les formes d'instrumentalisation du volontariat par les pouvoirs publics pour faire face à des catastrophes, en reportant la responsabilité collective sur la responsabilité des citoyen·nes à l'échelle des localités. Plus précisément, la thèse de ces travaux consiste à souligner que le volontariat peut prendre place dans des stratégies publiques dites de « résilience » qui servent *in fine* d'outil néolibéral permettant à la puissance publique de se désengager de la gestion des risques et des conséquences liées aux catastrophes. Cette tendance a été soulignée en particulier suite aux dégâts causés par l'ouragan Katrina aux États-Unis dans les années 2000, où la « résilience » de la société civile et des communautés locales a été particulièrement valorisée dans les stratégies publiques néolibérales de réponse et de réparation des conséquences de la catastrophe (Tierney, 2015). Les stratégies de reconstruction se sont ainsi appuyées en particulier sur des organisations caritatives et des volontaires non payé·es (Adams, 2012). Mais cette tendance a également été identifiée dans d'autres contextes, notamment suite à des inondations dans l'État du Colorado (États-Unis), où les volontaires furent la principale source de main d'œuvre des programmes institutionnels dits de résilience (Domingue, 2020). Néanmoins, si ces travaux présentent l'intérêt de ne pas naturaliser le volontariat comme un engagement solidaire et citoyen, ils ne portent malheureusement pas réellement d'attention aux expériences des acteur·rices.

En conclusion, par rapport à tous ces travaux – que ceux-ci portent spécifiquement sur les formes de volontariat en réponse aux conséquences de la pandémie de Covid-19 ou, plus généralement, sur les formes de volontariat face à d'autres catastrophes naturelles ou humaines récentes –, notre approche consiste à aborder le volontariat à l'Hôpital de la Citadelle durant la pandémie comme une forme de travail qui n'est certainement pas exempte d'enjeux d'instrumentalisation, voire d'exploitation (en tant que main d'œuvre bon marché se substituant aux employé·es absent·es), mais que nous souhaitons analyser au-delà d'une perspective strictement économique, en partant des expériences et des représentations des volontaires eux·elles-mêmes et en tentant de les saisir à travers toutes leurs nuances et leur complexité. Comme pour l'ensemble de notre thèse, l'idée consiste donc à ne pas magnifier le travail volontaire à l'hôpital en tant qu'expression évidente d'un élan spontané de solidarité et de citoyenneté de celles et ceux qui se sont engagé·es, sans pour autant le noircir d'emblée comme

n'étant qu'une forme de « sous-emploi » exploité pour combler les pénuries de personnel de l'hôpital. Notre approche consiste donc à nouveau à enquêter sur cette forme de travail en partant de l'expérience, sans « l'idéaliser » ni la « diaboliser » (Ferrerias, 2007, p. 9).

3. Éléments méthodologiques propres à l'étude de cas

Nous ne reviendrons pas ici sur notre approche méthodologique, qui a été développée dans le premier chapitre de cette deuxième partie. Rappelons simplement que nous avons misé sur une démarche compréhensive, partant de la subjectivité des acteur·rices (saisissable à travers leurs discours et leurs pratiques), en vue de comprendre les expériences du volontariat dans toute leur complexité, au-delà d'une posture enchantée ou d'une posture strictement critique.

Très concrètement, nous avons mobilisé plusieurs modes de production de données. Nous avons produit des données via la description d'observations et, surtout, la transcription d'entretiens compréhensifs. Ces données ont ensuite été analysées via un processus de codage progressif, afin d'identifier des catégories permettant d'éclairer les expériences des volontaires et le contexte organisé dans lequel elles prennent place. Nous avons également eu recours à certains documents organisationnels.

3.1. Collecte des données

Notre enquête s'est déployée en trois temps. Dans un premier temps, du mois de janvier au mois d'avril 2021, nous avons réalisé une série d'entretiens compréhensifs (Kaufmann, 2016) avec des volontaires qui se sont engagé·es à différents degrés entre le mois d'octobre 2020 et le mois de mars 2021 ($n=28$)³¹². L'objectif de ces entretiens avec les volontaires était de saisir à la fois les significations initiales qu'ils·elles associent au volontariat par rapport à leurs parcours de vie, leurs motifs d'engagement, leurs expériences et leurs représentations du volontariat à l'hôpital, ainsi que leurs motifs de désengagement (pour celles et ceux qui avaient mis fin à leur volontariat au moment de l'entretien³¹³). La plupart de ces entretiens ont été réalisés en face à face, à l'hôpital, durant les heures de prestation des volontaires.³¹⁴

³¹² Au total, nous avons interrogé 40% de l'ensemble des volontaires qui se sont engagé·es entre le mois d'octobre 2020 et le mois de mars 2021 (28 volontaires sur 70).

³¹³ Neuf personnes avaient mis fin à leur engagement au moment de cette première série d'entretiens.

³¹⁴ Parmi les 28 entretiens menés, 22 ont été menés en face à face et 6 en visioconférence. Ces entretiens ont été réalisés à différents endroits au sein de l'hôpital, à l'écart des autres travailleur·ses (réfectoire, salle isolée, vestiaire, etc.). Compte tenu des exigences du terrain, qui ne permettaient pas que les volontaires puissent se libérer

Faute d’avoir accès durant cette période aux coordonnées de l’ensemble des volontaires qui se sont engagé·es entre le mois d’octobre 2020 et le mois de mars 2021³¹⁵, l’échantillon des personnes interrogées a été constitué au fil des contacts que nous avons noués sur place avec les volontaires, sans suivre une procédure de sélection particulière. Toutefois, grâce aux données de l’hôpital auxquelles nous avons finalement eu accès³¹⁶, nous avons pu construire le Tableau 13 ci-dessous, qui compare la répartition de l’échantillon des personnes interrogées par rapport à l’ensemble des volontaires de l’hôpital, au regard des variables sociodémographiques pour lesquelles nous disposons de données. Dès lors que notre méthode est qualitative, ce qui importe est bien entendu la ventilation de notre échantillon sur ces différentes catégories et non la représentativité statistique. Dans l’ensemble, le Tableau 13 montre que l’échantillon des personnes que nous avons interrogées est relativement diversifié et équilibré au regard des variables pour lesquelles nous disposons de données.

Tableau 13 : Échantillon des volontaires interrogé·es (n=28) par rapport à l’ensemble des volontaires qui se sont engagé·es à l’hôpital entre octobre 2020 et mars 2021³¹⁷

	Nombre de volontaires interrogé·es (n=28)	Pourcentage de l’échantillon	Nombre total de volontaires (n=70)	Pourcentage du total
Genre				
Femmes	13	46%	39	56%
Hommes	15	54%	31	44%
Age				
18-24 ans	6	21%	18	26%
25-34 ans	3	11%	11	16%
35-44 ans	3	11%	10	14%
45-54 ans	8	29%	11	16%
55-64 ans	4	14%	10	14%
65 ans et plus	4	14%	10	14%

sur une longue durée, ces entretiens ont duré en moyenne une demi-heure. La courte durée de ces entretiens nous a conduit à mener une série d’entretiens complémentaires avec une partie des personnes que nous avions déjà interrogées une première fois (cf. *infra*).

³¹⁵ En raison du RGPD, les responsables du management de l’hôpital avec lequel·les nous étions en relation ne nous ont pas donné accès à ces données dans un premier temps.

³¹⁶ Après quelques mois d’interactions régulières avec les responsables du management et la construction d’une relation de confiance, ils·elles ont finalement accepté de nous donner accès aux données sociodémographiques anonymisées de tous·tes volontaires qui se sont engagé·es entre le mois d’octobre 2020 et le mois de mars 2021.

³¹⁷ Les données socio-démographiques dont nous disposons pour chacune des personnes interrogées figurent en annexe de la thèse.

Statut par rapport à l'emploi				
Sans emploi (en âge de travailler) ³¹⁸	15	54%	29	41%
Retraité·es	6	21%	13	19%
Étudiant·es	3	11%	10	14%
Travailleur·ses à temps plein (salarié·es ou indépendant·es) dont l'activité a été suspendue ou réduite durant la crise sanitaire	3	18%	7	10%
Employé·es à temps partiel	1	4%	3	4%
Inconnu	0	0%	8	11%

Parallèlement à cette première série d'entretiens compréhensifs avec les volontaires, nous avons également réalisé quelques séances d'observation participante au sein des différents services dans lesquels des volontaires ont été impliqués (à raison d'environ une demi-journée par service), afin de saisir l'organisation du travail et les tâches réalisées par les volontaires *in situ*. Ces séances d'observation participante nous ont également permis de nouer des contacts avec les volontaires pour mener les entretiens.

Dans un deuxième temps, du mois d'avril au mois de juin 2021, nous avons mené des entretiens compréhensifs avec des managers de l'hôpital et des responsables syndicaux (n=6). L'objectif de ces entretiens était de saisir à la fois les raisons de la mobilisation de volontaires et le déroulement des discussions internes y ayant mené, les justifications de la mobilisation du statut juridique du volontariat plutôt qu'un autre cadre légal, la façon dont l'appel et la mobilisation des volontaires ont été mis en œuvre en pratique, les normes et les référentiels associés au volontariat par l'hôpital, ainsi que les enjeux des relations de travail avec les volontaires. Concrètement, nous nous sommes entretenu avec deux responsables du management (une attachée à la direction générale et la responsable « RH » des volontaires), deux représentantes syndicales (une déléguée syndicale et une représentante permanente syndicale) et deux responsables de service qui ont engagé des volontaires (la responsable du service de l'accueil et le responsable du service du transport interne).³¹⁹

³¹⁸ Faute de données plus précises pour l'ensemble des volontaires qui se sont engagé·es à l'hôpital entre le mois d'octobre 2020 et le mois de mars 2021, sont ici regroupées toutes les personnes en âge de travailler mais sans emploi, qu'elles soient ou non à la recherche d'un emploi. Nous déclinons toutefois la pluralité des statuts socio-économiques des personnes qui nous avons interrogées dans l'exposé des résultats (cf. *infra*).

³¹⁹ Deux de ces entretiens ont été réalisés en face à face et quatre en visioconférence. La durée moyenne de ces entretiens était d'une heure.

Enfin, dans un troisième temps, au mois d'octobre 2021, soit un an après le lancement de l'appel aux volontaires par l'hôpital de la Citadelle, nous avons mené une série d'entretiens rétrospectifs complémentaires avec des volontaires (n=11). Pour cela, nous avons recontacté les personnes interrogées dans le cadre de la première série d'entretiens compréhensifs, en ciblant en particulier les personnes qui étaient toujours engagées comme volontaires lors de la première série d'entretiens (plutôt que les personnes qui avaient déjà mis fin à leur engagement volontaire lors du premier entretien³²⁰). L'objectif de ces entretiens rétrospectifs était de saisir la suite de leur expérience du volontariat à l'hôpital, leurs éventuels motifs de désengagement et leur devenir à l'issue du volontariat.³²¹ Au total, avec la première et la deuxième série d'entretiens avec les volontaires, nous avons récolté des données sur l'issue de l'engagement volontaire pour la plupart des personnes que nous avons interviewées une ou deux fois (20 volontaires sur 28).

3.2. Analyse des données

Comme nous l'avons expliqué dans le chapitre de méthodologie générale, nous avons analysé les données progressivement, suite aux différentes phases de collecte des données. Pour rappel, tout d'abord, après avoir mené et retranscrit la première série d'entretiens compréhensifs avec les volontaires (n=28), nous les avons codés à partir des thèmes de notre guide d'entretien, en laissant libre cours à l'induction pour les thèmes que nous n'avions pas identifiés comme pertinents lors de l'élaboration du guide d'entretien.³²² Nous avons ensuite réalisé une analyse approfondie de chacun des codes, ce qui nous a notamment permis d'identifier différentes représentations et logiques d'action des volontaires. Nous avons procédé de la même façon pour les entretiens avec les managers de l'hôpital et les responsables syndicaux (n=6). Les résultats de ces analyses nous ont permis d'affiner notre guide d'entretien en vue de la deuxième série d'entretiens rétrospectifs avec des anciennes volontaires (n=11). Ces entretiens complémentaires ont également été intégralement retranscrits et codés. Finalement, cette deuxième série d'entretiens a permis de mettre à l'épreuve, de nuancer et d'approfondir les résultats issus de nos analyses précédentes.

³²⁰ En effet, pour les personnes qui avaient déjà mis fin à leur engagement volontaire lors de notre premier entretien, nous avions déjà des informations complètes sur leur expérience : de leur entrée à leur sortie de l'hôpital.

³²¹ Ces entretiens complémentaires, d'une durée moyenne de 45 minutes, ont permis d'approfondir certains éléments abordés lors des premiers entretiens (lors desquels nous manquions parfois de temps en raison des exigences du terrain).

³²² Nous avons utilisé le logiciel d'analyse qualitative NVivo pour le codage des entretiens.

4. Les expériences du volontariat à l'hôpital de la Citadelle en quatre étapes

4.1. En guise de préambule : le processus et les justifications à l'origine de « l'appel » aux volontaires de l'hôpital

En guise de préambule à l'exposé des résultats, il nous semble important de revenir sur le processus et les justifications à l'origine de la mobilisation de volontaires par l'Hôpital de la Citadelle, sur base des entretiens que nous avons menés avec les responsables du management et les représentant·es syndicaux·ales.

Pour comprendre cette mobilisation, qui a débuté en octobre 2020, il faut la resituer dans le contexte de la gestion des conséquences de la pandémie de Covid-19, qui s'est propagée en Belgique à partir du mois de mars 2020. Avant la crise sanitaire, l'hôpital de la Citadelle n'avait jamais engagé de personnes sous le statut de volontaire au sein de ses services internes. Cet hôpital disposait toutefois d'une Fondation impliquant des volontaires – quasi exclusivement des retraité·es – pour assurer des tâches complémentaires d'aide aux patient·es, qui n'étaient pas prises en charge par les services de l'hôpital.³²³ Mais, au début de la crise sanitaire, les volontaires de la Fondation ont été écarté·es par l'établissement en raison de leur âge, car ils·elles faisaient partie de la population à risque de contracter la maladie.³²⁴

Dès la première vague d'infections au coronavirus, en mars 2020, l'hôpital de la Citadelle a dû faire face à de nombreux besoins supplémentaires. Parmi ceux-ci, la gestion des entrées dans l'hôpital s'est considérablement complexifiée. Non seulement les mesures d'hygiène ont été renforcées – désinfection des mains, contrôle du port du masque et vérification de la température corporelle de toutes les personnes entrant dans l'hôpital – mais, surtout, les visites aux patient·es ont été interdites. Cela implique que l'hôpital devait à la fois s'assurer que les personnes entrant dans l'hôpital avaient effectivement un rendez-vous médical (et ne se rendaient pas à l'hôpital pour visiter un·e proche), mais aussi mettre en place un service de conciergerie pour la réception et le transport des colis que les visiteur·ses non admis·es souhaitaient remettre aux patient·es hospitalisé·es et, enfin, gérer l'accompagnement des

³²³ Il s'agissait de tâches telles que la gestion d'une bibliothèque pour les patient·es ou des activités d'animation et de soutien aux enfants hospitalisés.

³²⁴ Nous verrons que l'hôpital a ensuite réouvert la possibilité pour des jeunes retraité·es de s'engager en tant que volontaires durant la crise sanitaire. Parmi les personnes de 65 ans et plus que nous avons interrogées (cf. Tableau 13 ci-avant), toutes avaient moins de 70 ans.

patient·es entre l'entrée de l'hôpital et les services de soins (dès lors que ceux·celles-ci ne pouvaient plus être accompagné·es par leurs proches).

Tous ces besoins supplémentaires ont exigé un renfort de main d'œuvre. Au début de la crise sanitaire, de nombreuses unités de soins ont été fermées (notamment les services de gériatrie, de pédiatrie, etc.), ce qui a permis à l'hôpital de transférer une partie du personnel disponible pour assurer ces besoins supplémentaires. Mais, à la fin du printemps 2020, les activités des services de soins qui avaient été suspendues ont repris³²⁵, ce qui a rendu indisponible le personnel dépêché pour la prise en charge des nouvelles tâches liées à la crise sanitaire. Lors de l'été 2020, la forte diminution des infections a permis à l'hôpital de baisser légèrement la garde et, avec l'appui de certain·es étudiant·es engagé·es en renfort au sein du service de l'« accueil Covid »³²⁶, d'assurer la fluidité des entrées et des sorties. Durant cette période, quelques personnes ont spontanément contacté l'hôpital pour proposer leur aide bénévolement. Certaines d'entre elles ont alors été intégrées au service de l'« accueil Covid », aux côtés des étudiant·es jobistes.

En octobre 2020, l'augmentation exponentielle des infections à la Covid-19 et des mises en quarantaine a provoqué une vague d'absentéisme parmi les membres du personnel, en particulier dans les services supports de l'hôpital (cuisine, transport interne, entretien des surfaces et lingerie). En parallèle, la pression a fortement augmenté sur les services spéciaux liés à la crise sanitaire, c'est-à-dire principalement le contrôle des entrées dans l'établissement (au vu des mesures d'hygiène renforcées et de l'interdiction des visites des patient·es), l'accompagnement des patient·es entre l'entrée de l'hôpital et les services de soins, et la gestion des colis à destination de tous·tes les patient·es à l'isolement. De plus, nombre d'étudiant·es qui avaient été engagé·es sous contrat durant leurs congés d'été pour renforcer ces services n'étaient plus disponibles.

Partant du double constat que certaines personnes avaient spontanément proposé leur aide bénévolement durant l'été 2020 et que l'hôpital manquait cruellement de main d'œuvre, les responsables de l'hôpital ont pris la décision de lancer un large appel aux volontaires via les médias et les réseaux sociaux. Le cadrage et la gestion de l'appel aux volontaires ont été confiés à deux membres du pôle « RH » de l'hôpital : une juriste attachée à la direction générale (cheffe des projets dits d'« innovation ») – qui s'est assurée que le statut de volontaire au sens de la loi

³²⁵ Reprise à 80% des consultations et des hospitalisations (source : responsable de la mobilisation des volontaires).

³²⁶ Le service de l'« accueil Covid » est le service de gestion des entrées dans l'hôpital, dont les tâches ont été décrites plus haut.

du 3 juillet 2005 pouvait être mobilisé – et la responsable des services administratifs relatifs aux patient·es – qui était en charge de gérer les réponses à l’appel aux volontaires.

En ce sens, selon la direction de l’hôpital, l’idée de faire un large appel aux volontaires résulte d’une « rencontre » entre une « offre » spontanée de solidarité de quelques personnes qui « percevaient la situation très complexe dans laquelle se trouvaient les hôpitaux » (dès l’été 2020) et la « demande » de services internes en besoin urgent de travailleur·se·s supplémentaires (à partir de l’automne 2020) [Attachée à la direction générale].

« C’est une idée qui a germé. (...) On s’est dit : ‘d’un côté il y a des gens qui nous téléphonent et on reçoit des mails [de personnes qui nous disent] ‘on a envie de vous aider’, et de l’autre côté, on a une demande’. C’est la rencontre entre l’offre et la demande dans le cadre d’une crise exceptionnelle qui a fait que le démarrage a eu lieu. Et il a eu lieu très très vite. (...) On devait très rapidement examiner les besoins. Comment y répondre ? Comment organiser cet accueil de bénévoles ? Comment les former ? Comment les encadrer juridiquement ? Parce qu’il n’était pas question de faire entrer ces bénévoles dans l’hôpital à la première demande, ni à la première demande de nos services, donc on a dû examiner les besoins et voir si un bénévole s’imposait, quel type de bénévole, etc. » [Attachée à la direction générale]

La direction de l’hôpital reconnaît toutefois que cet appel aux volontaires n’était pas sans lien avec les difficultés budgétaires de l’établissement pour faire face à la pandémie : « vous imaginez bien que les exigences financières de la crise ne nous permettaient pas d’exploser nos budgets au niveau RH » [Attachée à la direction générale].

Cette décision d’engager des volontaires au sein des services supports de l’hôpital et des services spéciaux liés à la crise sanitaire n’a pas fait consensus au sein de l’hôpital : les délégué·es syndicaux·ales n’ont pas été concerté·es par la direction et ont vivement contesté cette décision.

« On ne nous a pas posé la question. On ne nous a pas proposé. On ne nous a pas demandé notre avis. On a appris qu’il y allait avoir des bénévoles avec l’appel qu’il y a eu sur les réseaux sociaux. On ne nous a pas associés à ce débat-là. On ne nous a pas associés du tout ! » [Déléguée syndicale]

Selon les représentant·es syndicaux·ales, l’hôpital aurait dû conclure des contrats de travail supplémentaires et proposer des avenants aux contrats de travail des salarié·es à temps partiel qui souhaitaient augmenter leur temps de travail. À la demande des délégué·es syndicaux·ales, quelques avenants aux contrats des salarié·es de l’hôpital ont été proposés par la direction. Mais la direction a soutenu qu’il était impossible de conclure de nouveaux contrats de travail pour deux raisons : d’une part, la situation financière de l’hôpital et, d’autre part, le type de

prestations demandées, qui seraient des prestations « à la demande » et ponctuelles ne permettant pas de conclure des contrats de travail – « *ce n'étaient pas des journées entières, c'était parfois trois heures ici, deux heures là (...), donc ça ne nous a pas permis d'aboutir à des contrats de travail.* » [Attachée à la direction générale]. Les délégué·es syndicaux·ales ont toutefois contesté ce dernier argument selon lequel les prestations des volontaires seraient uniquement des prestations de quelques heures ne permettant pas de conclure des contrats de travail : « *pour avoir été sur le terrain pendant toute la période Covid, je peux vous assurer que ce n'est pas vrai* » [Déléguée syndicale].

La direction a toutefois tenu à souligner les possibilités d'engagement sous contrat de travail à la suite des engagements volontaires, instituant ainsi que le volontariat pouvait éventuellement constituer une voie d'accès au salariat pour les personnes qui s'engagent et font leurs preuves sous ce statut.

« [L'appel aux bénévoles] nous a permis d'identifier certaines personnes qui se sont distinguées pendant cette crise en tant que bénévoles. Je ne vous cache pas que certaines personnes ont été repérées. Un hôpital bouge beaucoup au niveau du personnel. Il est clair que ce sont des personnes que nous accueillerons en priorité demain. » [Attachée à la direction générale]

En conclusion, tout ceci nous invite à explorer plus avant la façon dont les volontaires ont vécu leur expérience à l'hôpital de la Citadelle. Au fil de l'exposé des résultats qui suit, nous tenterons de répondre à une série de questions qui se posent à ce propos. Quelles significations les volontaires associaient-ils·elles à leur engagement par rapport à leur parcours de vie ? Quels étaient leurs motifs d'engagement initiaux ? Comment leur entrée dans l'hôpital a-t-elle été organisée et comment l'ont-ils·elles vécue ? Quelles sont les tâches qu'ils·elles ont réalisées concrètement au sein de l'hôpital et comment se les représentaient-ils·elles ? Comment comprendre la diversité des niveaux d'implication selon les volontaires – allant de quelques semaines à temps partiel à plusieurs mois à temps-plein ? Les volontaires associaient-ils·elles leur volontariat à une forme de travail ? Quelles sont les dimensions de leur expérience qui les conduisaient à l'associer ou non à une forme de travail ? Comment percevaient-ils·elles le « défraiement » quotidien qu'ils·elles percevaient en contrepartie de leurs prestations ? Quelles attentes relationnelles portaient-ils·elles sur les collectifs au sein de l'hôpital ? Ont-ils·elles vécu certaines situations qu'ils·elles ont perçues comme injustes ? Et, enfin, que sont-ils·elles devenu·es après leur engagement en tant que volontaires ?

4.2. Devenir volontaire à l'hôpital de la Citadelle

4.2.1. Les significations initiales du volontariat à l'hôpital de la Citadelle dans les parcours de vie des volontaires

Pour comprendre les significations subjectives associées initialement par les volontaires à leur engagement à l'hôpital de la Citadelle, il convient de revenir succinctement sur quelques traits de leur profil social. À partir des informations dont nous disposons sur l'ensemble des volontaires qui se sont engagé·es à l'hôpital du mois d'octobre 2020 au mois de mars 2021 (voir Tableau 13), le premier constat qui s'impose est qu'il s'agit d'un public très hétérogène au niveau du genre, de l'âge et du statut socio-économique.

Deux éléments en particulier méritent toutefois d'être soulevés. Premièrement, toutes ces personnes ont pour point commun de disposer d'une certaine disponibilité biographique (Siméant, 2001), qui leur a permis de mettre une partie de leur temps à disposition de l'hôpital durant la pandémie. La plupart des volontaires étaient sans activité professionnelle au moment de s'engager (soit sans emploi, soit retraité·es, soit étudiant·es). Quant aux volontaires qui exerçaient une activité professionnelle par ailleurs, soit leur activité avait été temporairement suspendue ou réduite en raison des mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire, soit ils·elles étaient employé·es à temps partiel. Deuxièmement, concernant les situations relatives à l'emploi, il est frappant de constater la part substantielle de volontaires qui étaient en âge de travailler mais sans emploi au moment de s'engager à l'hôpital (41%).

Au-delà de ces éléments relatifs à la situation des volontaires par rapport à l'emploi, un autre élément se doit d'être relevé concernant leurs parcours de vie. La plupart des volontaires que nous avons interrogé·es déclarent qu'ils·elles n'avaient jamais effectué de volontariat avant la pandémie et, pour les autres, ils·elles s'étaient généralement engagé·es pour des activités de volontariat très ponctuelles uniquement. Les volontaires qui ont répondu à l'appel de l'hôpital de la Citadelle ne sont donc pas des personnes qui ont un parcours antérieur marqué par de multiples engagements bénévoles au service de causes diverses.

Lorsque l'on interroge les volontaires sur la façon dont les événements se sont déroulés pour qu'ils·elles s'engagent à l'hôpital de la Citadelle, force est de constater que l'origine et les significations initiales de leur engagement sont fortement liées à leur situation relative à l'emploi. Ceci rejoint partiellement ce que nous constatons concernant nombre de volontaires du Service Citoyen, à savoir que les significations subjectives initiales de leur engagement y

étaient également fortement liées à un enjeu d'intégration sociale qui, dans notre société contemporaine, est largement structurée par l'accès à l'emploi et la constitution d'« une relation stable au travail » (Castel, 2009, p. 46). Nous verrons toutefois que, par rapport au Service Citoyen où, au-delà de leurs différences, les volontaires partagent une condition sociale assez proche – au niveau de l'âge en particulier, mais aussi de leur situation par rapport à l'emploi³²⁷ –, les situations des volontaires de l'hôpital de la Citadelle sont nettement plus hétérogènes et l'effet de la situation par rapport à l'emploi sur les significations du volontariat y est d'autant plus frappant.

Sur base des entretiens que nous avons menés, quatre types de significations initiales de l'engagement volontaire à l'hôpital peuvent être distinguées : 1) le volontariat comme activité temporaire de substitution, en l'absence d'emploi ; 2) le volontariat comme fin en soi, en l'absence (durable) d'emploi ; 3) le volontariat comme parenthèse active et solidaire en période de crise sanitaire ; 4) le volontariat au service de l'hôpital en crise, comme continuité de la carrière professionnelle.

a) Le volontariat comme activité temporaire de substitution, en l'absence d'emploi

Comme l'a montré R. Castel (2009), dans le régime capitaliste contemporain, alors que le marché de l'emploi n'offre pas de places en suffisance pour intégrer durablement tous·tes les citoyen·nes en âge de travailler, le travail est pourtant sans cesse célébré, tandis que le non-travail est stigmatisé. En conséquence, un nombre substantiel de personnes, exclues du marché de l'emploi, se retrouvent désespérément en quête d'une place dans notre société. Faute d'un emploi stable et de la reconnaissance sociale à laquelle il donne accès, un certain nombre de ces personnes s'impliquent dans des activités « qui ne sont pas à proprement parler des emplois à part entière » mais qui se situent dans une « zone hybride entre travail et non-travail, intégration et désaffiliation, où les conditions pour construire son indépendance économique et sociale font défaut. » (Castel, 2009, p. 30).

Cette tendance générale est particulièrement perceptible lorsque l'on analyse les expériences des volontaires de l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie de Covid-19. À l'aune des

³²⁷ À des degrés divers, toutes les personnes qui s'engagent dans un Service Citoyen sont dans une phase de préparation de leur insertion professionnelle future, que cela passe par une quête de clarification d'un programme de formation correspondant à leurs attentes ou, plus directement, par la recherche d'une intégration réussie et épanouie via une situation professionnelle correspondant à leurs besoins et à leurs attentes.

données sur l'ensemble des volontaires³²⁸ mais aussi des entretiens que nous avons menés, la situation la plus fréquente parmi les volontaires était d'être à la recherche d'un emploi.³²⁹ D'après nos entretiens, la majorité de ces personnes étaient durablement éloignées de l'emploi (sans emploi depuis plus d'un an).³³⁰ De plus, parmi les volontaires à la recherche d'un emploi, près de la moitié d'entre eux·elles n'avaient aucune source de revenu à titre individuel³³¹. Les autres volontaires dans cette situation bénéficiaient soit d'une allocation de chômage³³², soit d'une allocation du CPAS³³³, soit ils·elles étaient pris·es en charge par un centre d'accueil des demandeur·ses d'asile³³⁴. De manière générale, la plupart de ces volontaires à la recherche d'un emploi manquaient donc des « supports nécessaires pour pouvoir affirmer un minimum d'indépendance sociale » (Castel, 2009, p. 27).

Pour la plupart de ces personnes, le volontariat à l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie est ainsi apparu en premier lieu comme une activité de substitution à l'absence d'emploi en général. L'objectif pour eux·elles était d'avoir une activité, quelle qu'elle soit, même s'ils·elles n'avaient jamais eu d'expérience professionnelle dans le secteur hospitalier et qu'ils·elles ne s'y projetaient pas nécessairement avant l'appel aux volontaires de l'hôpital. Pour ces volontaires, leur priorité était l'accès à un emploi stable (offrant des conditions sécurisantes et une certaine reconnaissance sociale) et le volontariat s'inscrivait en lien étroit avec cette quête, en tant qu'activité par défaut (faute d'avoir un statut plus enviable) permettant toutefois d'avoir

³²⁸ Cf. *supra*.

³²⁹ Parmi les volontaires interrogé·es, 12 personnes sur 28 étaient dans cette situation, soit près de la moitié. Par rapport aux données reprises dans le Tableau 13, il convient de rappeler que certaines personnes étaient sans emploi mais pas à la recherche d'un emploi. Elles ne sont donc pas comptabilisées ici parmi les personnes en quête d'un emploi. À titre informatif pour la suite, les volontaires en demande d'emploi concerné·es ici sont Julien (20 ans), Mégane (20 ans), Thomas (21 ans), Tiffany (25 ans), Lorenzo (27 ans), Valentina (32 ans), Karim (40 ans), Laurent (41 ans), Fatima (49 ans), Rachid (51 ans), Nadia (54 ans) et Jean-Pierre (58 ans) (pour rappel, tous les prénoms figurant dans cette thèse ont été modifiés pour préserver l'anonymat des personnes). Il faut préciser que Mégane était étudiante et considérée comme telle dans le Tableau 13 exposé plus haut. Nous l'avons toutefois reprise dans cette catégorie-ci car son engagement volontaire s'inscrivait principalement en lien avec une recherche infructueuse d'un contrat de travail étudiant (cf. *infra*).

³³⁰ Parmi les 12 volontaires interrogé·es qui étaient à la recherche d'un emploi au moment de s'engager, 7 d'entre eux·elles étaient demandeur·ses depuis plus d'un an (Tiffany, Lorenzo, Valentina, Laurent, Fatima, Rachid et Nadia).

³³¹ Parmi les volontaires interrogé·es, 5 volontaires sur 12 étaient dans cette situation (Julien, Mégane, Thomas, Valentina et Karim). Nombre d'entre eux·elles étaient en « stage d'insertion » vis-à-vis du Forem, ce qui implique qu'ils·elles ne percevaient pas d'allocations de chômage (Julien et Thomas). Les autres ne percevaient pas de prestations sociales pour d'autres raisons (Valentina, Mégane et Karim). À des degrés divers, ils·elles étaient soutenu·es financièrement par leurs proches (parents ou conjoint·e).

³³² Parmi les volontaires interrogé·es, 5 volontaires sur 12 étaient dans cette situation (Tiffany, Lorenzo, Nadia, Laurent et Jean-Pierre).

³³³ Parmi les volontaires interrogé·es, un volontaire était dans cette situation (Rachid).

³³⁴ Parmi les volontaires interrogé·es, une volontaire était dans cette situation (Fatima).

une certaine reconnaissance sociale, de recevoir une petite rétribution, voire de soutenir leur accès à l'emploi.³³⁵

Comme en témoignent les extraits d'entretiens repris ci-après, ces personnes évoquent ainsi « *l'attente* » [Julien, Valentina] ou le sentiment de « *ne plus intéresser personne* » [Jean-Pierre], qui sont typiques des expériences durables de recherche d'emploi. De plus, en parlant de leur expérience en tant que volontaires, il est frappant de constater qu'ils·elles mobilisent d'emblée la terminologie propre au marché de l'emploi, où il s'agit de « *postuler* » [Valentina], d'être « *engagé* », voire même d'« *avoir une sécurité d'emploi* » [Lorenzo]. Il nous semble intéressant de reprendre ici les propos de Valentina et de Lorenzo, qui sont particulièrement révélateurs de cette première logique.

« Joseph : *Comment les événements se sont-ils déroulés pour que tu t'engages en tant que bénévole ici ?*

Valentina : *En fait, ma belle-mère est infirmière ici. Donc l'année passée, elle m'a dit un jour : 'on cherche du bénévolat à l'hôpital'. À ce moment-là, je n'avais rien à faire à cause du Covid, je n'avais pas de boulot, donc j'ai postulé. Je n'ai pas eu de réponse directement. J'ai dû attendre jusqu'au mois de janvier. Là on m'a appelé pour voir si j'avais le temps pour faire du bénévolat. Mais à ce moment-là j'avais déjà trouvé un travail, donc je n'ai pas pu commencer. C'était un travail intérimaire. Mais après, quand j'ai eu fini, j'ai appelé [la responsable] pour lui dire que j'étais disponible pour faire du bénévolat. (...) Moi j'aime bien faire tout ça ici mais j'aimerais plus avoir un travail. À ce moment-là, j'étais à la maison, sans rien faire, je voulais faire quelque chose, donc c'est pour ça. (...) Mais quand même, j'ai cherché. Je cherche, je cherche, je cherche tout le temps, et en attendant je fais du bénévolat... »*

« Joseph (J) : *Comment les événements se sont-ils déroulés pour que tu t'engages ici en tant que bénévole ?*

Lorenzo (L) : *Oui... Ben en fait c'est complètement un hasard, c'est-à-dire qu'en fait c'est plus ma sœur et ma mère qui m'ont dit qu'ils engageaient des bénévoles, enfin qu'ils en prenaient. (...) Ma mère aime vraiment bien ce qu'elle fait ici et donc je me suis dit 'ben pourquoi pas essayer ?'. (...) Je n'arrive pas à croire que j'ai fini ici. Je me voyais finir partout, sauf ici. Les hôpitaux ça n'a jamais été mon truc. Mais vu la situation tout a changé, toutes les cartes sont redistribuées.*

J : *C'est vu la situation au niveau de l'emploi, de ce qui est possible ou... ? C'est vu la situation dans quel sens ?*

³³⁵ Nous développerons plus avant leurs motifs d'engagement initiaux dans la section suivante.

L : *Oui, parce que quand j'ai fait mon stage ici³³⁶, dans notre formation il y a plus de la moitié des autres élèves qui n'ont pas trouvé de stage. Ils ont cherché comme des fous, mais tout est fermé. Qu'est-ce qui est ouvert ? Les hôpitaux comme ici. Du coup si je ne prenais pas un stage ici, je n'avais de stage nulle part. Donc c'est un peu par la force des choses et il y a aussi cette sécurité de l'emploi... »*

À côté de ces personnes pour lesquelles le volontariat constituait une activité de substitution à l'absence d'emploi de manière générale – c'est-à-dire qu'ils·elles n'orientaient pas nécessairement leur recherche d'emploi vers le secteur hospitalier avant de s'engager comme volontaires à l'hôpital –, pour d'autres personnes à la recherche d'un emploi, le volontariat à l'hôpital est apparu comme une opportunité pour exercer une activité dans le milieu hospitalier en particulier, faute (voire en vue) d'y décrocher un contrat de travail. Par rapport aux autres volontaires en quête d'emploi, ces volontaires avaient soit déjà été en contact avec l'hôpital de la Citadelle avant l'appel aux volontaires – via un « stage » [Mégane] ou une « candidature » [Rachid] pour un poste, soit suivaient une formation liée aux activités des services supports de l'hôpital ayant fait appel à des volontaires (technicien·ne de surface, brancardier·ère, etc.). C'était notamment le cas de Nadia et de Mégane :

« Joseph (J) : *Comment les événements se sont-ils déroulés pour vous pour que vous vous engagiez au CHR en tant que volontaire ?*

Nadia (N) : *Ah parce que là moi je suis chez moi, je ne travaille pas depuis un an. J'ai travaillé dans ce domaine quand j'étais dans mon pays. J'aime l'hôpital, j'aime exercer à l'hôpital. J'étais aide-infirmière là-bas au Sénégal mais, en venant en Belgique, je n'ai pas amené mon diplôme. Alors je ne peux pas exercer ici. Voilà. Vu mon âge je n'ai pas eu la chance de faire la formation d'aide-soignante. Puis j'avais aussi quelques problèmes de dos. Mais moi, le seul travail que je veux, c'est l'hôpital, franchement.*

J : *Ok, donc vous cherchez en premier lieu à travailler à l'hôpital, c'est ça ?*

N : *Oui, mais on m'a dit que ce n'était pas possible, qu'il faut faire une formation, alors moi la formation que j'ai faite ici c'est technicienne de surface. C'était pour sortir du CPAS : je restais tout le temps chez moi, le revenu ne me suffisait pas et puis je voulais travailler, coûte que coûte, voilà. »*

« Joseph : *Comment les événements se sont-ils déroulés pour toi pour que tu t'engages en tant que bénévole ici ?*

³³⁶ Lorenzo avait fait un stage d'observation de quelques jours à l'hôpital de la Citadelle dans le cadre d'une formation d'agent d'accueil qu'il suivait via le Forem.

Mégane : *Oui, en fait moi je suis venue au départ à la Citadelle en tant que stagiaire d'agente d'accueil. J'ai commencé en stage en octobre, puis je suis revenue en février, puis je suis revenue encore il y a moins d'un mois. Après j'ai cherché un job au départ. On m'a dit que je pouvais postuler ici. Le problème, c'est qu'il n'y avait plus de place. On m'a dit au départ que bénévole c'était un peu rémunéré. Je me suis dit : 'comme je n'ai pas de job étudiant, que je n'en trouve pas à cause de la crise et tout ça, je vais quand même toujours venir ici en tant que bénévole'. »*

Ce qui est sans doute le plus frappant à la lecture de tous ces extraits d'entretiens c'est l'absence totale de référence aux difficultés de l'hôpital face à la pandémie pour justifier l'engagement volontaire. Ceci contraste fortement avec l'argument de la solidarité envers l'hôpital public en crise qui était avancé par les responsables de l'établissement lorsqu'ils·elles évoquaient l'importante mobilisation de volontaires. En réalité, l'engagement de ces personnes était principalement lié à leur situation personnelle (et non à la situation de l'hôpital) et, plus particulièrement, à l'épreuve que constitue l'exclusion du marché de l'emploi. Plus radicalement, en interrogeant spécifiquement ces volontaires sur le lien entre leur engagement volontaire et la situation critique de l'hôpital, nombreux·ses sont celles et ceux qui confirment qu'il n'y avait pas de lien entre leur engagement et la conjoncture de crise. Quelle que soit la période, si l'hôpital avait fait appel à des volontaires, ils·elles auraient proposé leurs services, car il s'agissait pour eux·elles avant tout d'une opportunité professionnelle (à défaut d'autres opportunités).

« Joseph : *Tu l'aurais fait en dehors de la crise par exemple ? Tu te serais engagé ?*

Julien : *Bah oui, s'ils avaient eu besoin de bénévoles, dans n'importe quelle période je serais venu. »*

« Joseph : *Si l'hôpital avait fait appel aux bénévoles en dehors de la crise sanitaire, tu te serais engagé aussi ou ton engagement était vraiment lié à la crise ?*

Laurent : *Je pense que j'y serais allé aussi, du fait du chômage et de l'inoccupation. Ce sont des opportunités à prendre quoi. »*

Pour certain·es demandeur·ses d'emploi, s'il y avait un lien entre leur engagement volontaire et la crise sanitaire, c'était surtout parce que la crise a réduit les opportunités d'emplois : « *je crois que j'aurais un travail s'il n'y avait pas la crise... (...) Mais tout est fermé, tout est fermé !* » [Valentina].

Pour conclure sur ce premier type de signification initiale de l'engagement volontaire à l'hôpital de la Citadelle, on ne peut manquer de penser ici aux écrits de M. Simonet, qui a largement montré que, derrière ce qui est présenté comme un élan de solidarité et de citoyenneté, peut également se dissimuler une forme de « sous-emploi » qui s'inscrit subjectivement en lien étroit

avec les expériences et les projections professionnelles des volontaires. En ce sens, ce premier type de signification initiale du volontariat à l'hôpital – qui apparaît comme un substitut à l'emploi, voire à une forme de « préprofessionnalisation » – peut être relié à ce que M. Simonet (2010) englobe sous le concept assez vaste de « carrière parallèle », qui signifie que l'engagement volontaire est subjectivement mis en lien avec la carrière professionnelle, en tant que « test » préprofessionnel, de vecteur d'accès à l'emploi, ou encore d'exercice d'une activité que la personne ne peut exercer professionnellement.

b) Le volontariat comme fin en soi, en l'absence (durable) d'emploi

Au moment de s'engager comme volontaires à l'hôpital de la Citadelle, quelques personnes étaient en âge de travailler et sans activité professionnelle, mais sans pour autant être à la recherche active d'un emploi salarié, et ce principalement pour des raisons familiales ou de santé.³³⁷ Parmi les volontaires que nous avons interrogé·es, seules des femmes étaient dans cette situation. On peut supposer que les inégalités de genre quant à la répartition du travail domestique et du travail du soin au sein de la sphère familiale n'y sont pas pour rien. Pour assurer leur sécurité matérielle d'existence, ces volontaires s'appuyaient sur des canaux différents : soit elles dépendaient de leur conjoint ou des organismes de sécurité sociale (mutuelle ou CPAS) soit, exceptionnellement, l'une d'entre elles avait une autre source de rentrée financière (revenu du capital).³³⁸

Ces volontaires étaient pour la plupart durablement éloignées de l'emploi et ne cherchaient pas *a priori* à s'y insérer, mais elles étaient toutefois en quête d'une activité utile socialement qui soit compatible avec leur situation familiale et/ou leurs problèmes de santé. En ce sens, elles percevaient le volontariat comme une fin en soi et non comme une activité de substitution fautive et/ou en attendant d'obtenir un emploi.³³⁹ Il est intéressant de constater qu'elles souhaitaient d'ailleurs déjà entreprendre une activité volontaire avant la crise sanitaire. Pour elles, l'appel

³³⁷ Parmi les volontaires que nous avons interrogé·es, 4 personnes étaient dans cette situation : Anne (56 ans, mère au foyer depuis plus de 10 ans), Julie (44 ans, mère seule en situation d'invalidité de travail), Patricia (53 ans, en incapacité de travail, après avoir subi plusieurs opérations médicales successives) et Sandrine (52 ans, mère et co-gérante d'un commerce en cessation d'activité suite à des problèmes familiaux).

³³⁸ Anne dépendait des revenus de son mari, Julie était indemnisée par sa mutuelle, Patricia bénéficiait d'une allocation du CPAS et Sandrine vivait encore des rentrées de son commerce en phase de cessation d'activité.

³³⁹ Notons toutefois que, si ces personnes ne cherchaient pas d'emploi salarié au moment où elles se sont engagées comme volontaires, cela ne présage pas de leurs attentes quelques semaines ou mois après s'être engagées à l'hôpital. En effet, les quatre volontaires interrogées qui sont concernées ici ont progressivement souhaité être engagées comme salariées à l'hôpital suite à leur expérience de volontariat. Nous y reviendrons par la suite.

aux volontaires de l'hôpital a constitué une opportunité pour se lancer dans une activité volontaire.

« Joseph (J) : Comment les événements se sont-ils déroulés pour que vous vous engagiez ici comme bénévole ?

Anne (A) : *Moi déjà à la base je voulais faire du bénévolat avant la crise du Covid (...), parce que je ne travaille plus moi, donc j'ai du temps libre.*

J : Vous êtes pensionnée ? Au chômage ?

A : *Je ne travaille plus, je n'ai pas le chômage, mon mari est indépendant, entrepreneur. J'ai travaillé puis j'ai arrêté de travailler pour m'occuper de mes enfants. Mais maintenant que mes enfants sont partis, je m'ennuie un peu, à ne rien faire, à tourner en rond, donc voilà je m'étais dit 'tiens je ferais bien quelque chose pour me rendre utile'. (...) Je voulais déjà faire du bénévolat avant mais je ne savais pas comment et où me renseigner, puis avec le Covid ça s'est bien mis quelque part : on savait où s'adresser ! »*

« Joseph : Comment les événements se sont-ils déroulés pour toi, pour que tu t'engages en tant que bénévole ici au CHR ? Comment ça s'est mis ?

Sandrine : *Moi j'ai commencé ici parce que justement, normalement, je devais aller travailler avec Volont'R, parce qu'au départ j'avais envie de faire du volontariat dans les hôpitaux ou avec des handicapés dans une ASBL qui s'appelle Cré-Art. (...). Mais finalement avec le Covid ce n'était plus possible, et puis j'ai été engagée ici. (...) J'ai téléphoné à tout hasard à la Citadelle, je ne savais pas qu'ils cherchaient. C'était un hasard. »*

Comme les volontaires à la recherche d'un emploi, la plupart de ces volontaires en âge de travailler mais en dehors du marché de l'emploi pour des raisons familiales ou de santé ne liaient pas nécessairement leur engagement volontaire aux difficultés de l'hôpital pour faire face à la pandémie. Il s'agissait surtout pour elles d'une opportunité de se lancer dans une activité volontaire quelle qu'elle soit, ce qu'elles envisageaient déjà avant la crise sanitaire.

« Joseph : Et hors crise Covid, tu te serais engagée ?

Julie : *Oui, oui.*

Joseph : *Oui, aussi ?*

Julie : *Oui, oui, oui, c'était ça ou la SPA.*

Joseph : *Ah oui, c'est ça. Donc si le CHR faisait un appel hors crise Covid tu y aurais été... ?*

Julie : *Ah, oui, oui, oui. C'est sûr, oui. »*

« Joseph : Est-ce que ton engagement au départ était lié à la crise du Covid ou dans tous les cas tu cherchais du bénévolat ?

Sandrine : *Dans tous les cas je cherchais du bénévolat à ce moment-là. Ça tombait encore mieux... Enfin encore mieux... avec le Covid. Ça me fait d'autant plus plaisir de pouvoir... Enfin d'autant plus, non. Même s'il n'y avait pas eu le Covid, que ce soit des malades Covid ou pas, ils ont tous droit au même traitement quoi, voilà. »*

Pour conclure, ce deuxième type de signification du volontariat par rapport à la situation de vie de ces personnes peut être lié à ce M. Simonet (2010) qualifie de « carrière invisible », en reprenant le concept proposé initialement par la sociologue A. Kaplan Daniels dès la fin des années 1980 pour qualifier l'engagement bénévole de femmes en lieu et place d'une carrière professionnelle sur le marché de l'emploi qui leur est inaccessible. Néanmoins, *a priori*, le concept de « carrière invisible » fait référence à des carrières bénévoles qui se prolongent tout au long de la vie (Simonet, 2010). Or, comme nous le verrons, bien que ce n'était pas leur intention initiale, toutes les volontaires concernées ici ont progressivement souhaité obtenir un emploi salarié au sein de l'hôpital à l'issue de leur volontariat.

c) Le volontariat comme parenthèse active et solidaire, en période de crise sanitaire

Par contraste avec les deux premiers types de significations initiales de l'engagement volontaire à l'hôpital de la Citadelle – qui s'inscrivent en lien étroit avec une expérience d'exclusion du marché de l'emploi –, certaines personnes associaient au contraire d'emblée le volontariat à une volonté d'apporter un soutien temporaire à l'hôpital public en difficulté pour faire face à la pandémie. Ce troisième type de signification s'inscrit donc dans l'axe du discours de l'hôpital et de la conception commune du volontariat durant la pandémie, à savoir un acte solidaire envers l'hôpital public en crise.

Il est frappant de constater que toutes les personnes concernées ici ont pour point commun d'avoir un statut socioprofessionnel reconnu socialement et relativement sécurisant. On retrouve des étudiant·es dans l'enseignement supérieur dont les cours ont été temporairement suspendus ou basculés en distanciel, des professionnel·les (salarié·es ou indépendant·es) dont les activités ont été temporairement suspendues ou réduites en raison des mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire ou encore des jeunes retraité·es.³⁴⁰

³⁴⁰ Parmi les volontaires que nous avons interrogé·es, 9 personnes sont concernées ici : Kevin (22 ans, étudiant universitaire en communication et travailleur indépendant dans le secteur du sport), Justine (23 ans, étudiante dans l'enseignement supérieur pour devenir enseignante), Sylvestre (45 ans, metteur en scène de théâtre, dont les activités ont été temporairement suspendues), Zoltan (26 ans, militaire, en télétravail avec une diminution partielle de ses activités), Aïcha (48 ans, cuisinière dans l'Horeca, au chômage temporaire), Christophe (53 ans, animateur musical en milieu scolaire, au chômage temporaire), Benoît (62 ans, ancien enseignant, retraité), Marc (65 ans, ancien directeur d'entreprise, retraité), Roberto (66 ans, ancien ouvrier sidérurgiste, retraité).

Ainsi, contrairement aux volontaires en quête d'emploi, tous·tes ces volontaires ne liaient pas subjectivement leur engagement volontaire à des projections professionnelles, mais plutôt à une réaction solidaire envers l'hôpital public et à une opportunité afin de rester actif·ves durant une période temporaire d'inactivité et de confinement. De plus, notons que ces volontaires envisageaient d'emblée leur volontariat à l'hôpital sur une courte durée (quelques semaines seulement). À titre d'exemples, voici comment Kévin (étudiant et indépendant dans le secteur du sport), Aïcha (cuisinière salariée dans l'Horeca, au chômage temporaire) et Marc (ancien directeur d'entreprise, retraité) expliquaient le processus à l'origine de leur engagement en tant que volontaires :

« Joseph : Comment les événements se sont-ils déroulés pour toi, pour que tu t'engages au CHR ?

Kévin : Oui. En fait il y a eu plusieurs étapes. Donc je suis étudiant, je suis indépendant et étudiant. J'ai un soccer club et en même temps je fais des études en communication (...). Et en gros toutes mes activités ont été stoppées avec ce 2^{ème} confinement. Les cours évidemment étaient à domicile, je n'avais plus aucun cours en présentiel. Mon soccer a été mis à l'arrêt, puisqu'évidemment c'était une activité sportive. Pour le foot c'était la même chose, il n'y avait plus rien... Donc, en gros, j'ai été mis à l'arrêt. (...) Et j'ai une belle sœur qui est chirurgienne cardiaque au Sart Tilman, du coup j'entendais via elle que ça commençait à devenir compliqué, qu'il y avait de plus en plus de taux d'absentéisme. Avant que les annonces de bénévolat ne sortent dans les différents hôpitaux, je lui ai demandé comment je pouvais amener un coup de main. Elle m'a dit : 'écoute, j'ai entendu que dans différents hôpitaux, ils allaient faire des recherches, des annonces et donc attends un petit peu'. Et c'est ce qui s'est passé. » [Kévin]

« Joseph : Comment les événements se sont-ils déroulés pour tu t'engages ? Comment ça s'est passé ?

Aïcha : Moi je travaille normalement dans l'Horeca. C'était le confinement total, on a arrêté le 19 octobre. La première semaine ça allait, mais je suis quelqu'un de motivé, je dois travailler, je dois bouger. Un jour je regardais le journal et j'ai vu qu'il y avait une demande de bénévolat à l'hôpital. Je me suis dit : 'pourquoi pas, je vais aller donner un coup de main à des gens qui sont dans le besoin : si quelqu'un est malade, si quelqu'un veut prendre des vacances, si quelqu'un veut profiter avec ses enfants, au moins on est là, même pour compléter l'équipe je serai là'. » [Aïcha]

« Joseph : Comment les événements se sont-ils déroulés pour toi pour que tu t'engages ici au CHR en tant que bénévole ?

Marc : C'est quand même fortement lié au contexte du Covid. Ça fait un certain temps que je me disais : 'qu'est-ce qu'on peut faire en tant que citoyen pour donner un coup de main ?'. Les infos qu'on captait partout c'était que les hôpitaux étaient débordés, que tel service était débordé... Je me suis dit, en tant que personne qui a un peu plus de temps qu'avant, 'comment est-ce que je peux

me rendre utile ?'. À ce moment-là ma réflexion s'est croisée avec la lecture d'un article sur un site internet. J'ai vu que la Citadelle appelait au bénévolat pour donner un coup de main. Alors je me suis présenté à une réunion d'information, avec d'autres, beaucoup d'autres d'ailleurs, puis voilà, je me suis inscrit. » [Marc]

À l'aune des significations contrastées du volontariat, selon que les personnes ont ou non un statut social sécurisant et reconnu, il semblerait que la liberté subjective d'associer le volontariat à un engagement temporaire au service de l'hôpital public en crise ne soit possible qu'à condition d'être libéré·es du besoin matériel et/ou de la nécessité sociale de devoir faire preuve de son activité (dans laquelle sont prises les personnes en âge de travailler mais durablement exclues de l'emploi). La suite de l'exposé des résultats permettra de prendre toute la mesure de cette hypothèse.

d) Le volontariat au service de l'hôpital en crise comme continuité de la carrière professionnelle

Un quatrième et dernier type de signification initiale du volontariat à l'hôpital de la Citadelle ressort de l'analyse de nos entretiens. Sont ici concerné·es certain·e·s jeunes retraité·es pour lequel·les l'engagement au service de l'hôpital en crise est apparu comme une continuité logique de leur carrière professionnelle (que celle-ci ait été réalisée ou non au sein de l'hôpital de la Citadelle).³⁴¹ Bien qu'ils·elles liaient leur engagement à leur parcours professionnel, l'enjeu pour eux·elles consistait également en priorité à venir en aide à l'hôpital pour faire face à la pandémie.

« Joseph : Comment les événements se sont-ils déroulés pour que vous vous engagiez en tant que bénévole au CHR ?

Brigitte : Moi j'ai fait toute ma carrière au CHR. J'ai travaillé 38 ans ici comme kiné. Depuis 2015, je suis pensionnée et bon... Voilà, avec la crise du Covid, ils avaient besoin de personnel... Aider les gens et tout ça, s'occuper des gens, c'est dans ma nature, puisque c'est mon métier. Je l'ai fait toute ma vie (...) Donc voilà, j'ai voulu apporter ma pierre à l'édifice, comme on dit. J'avais du temps, j'étais disponible. »

« Joseph : Comment les événements se sont-ils déroulés pour que vous vous engagiez ici comme bénévole ?

³⁴¹ Parmi les volontaires que nous avons interrogé·es, 3 personnes sont concerné·es ici : Nadine (66 ans, ancienne infirmière psychiatrique, retraitée), Brigitte (65 ans, ancienne kinésithérapeute à l'hôpital de la Citadelle) et Alain (59 ans, ancien logisticien à l'armée, retraité).

Alain : C'est simple, j'ai entendu via la presse que le CHR demandait des bénévoles dans tous les domaines pour soulager le personnel. Alors bon... Moi je suis un ancien militaire à la retraite. Donc étant à la retraite j'ai du temps à donner et, en tant qu'ancien militaire, pour moi c'était logique de répondre à l'appel. J'estime que ma carrière c'était aussi l'aide à la Nation. Quand il y avait des catastrophes naturelles ou des trucs ainsi, on était déployé pour aller aider les gens, dans les inondations, les catastrophes naturelles ou les attentats. Donc c'était aussi... Ça fait partie de moi, ce n'est pas parce que je suis pensionné que ça s'arrête. C'est un truc qui est en moi et c'est comme ça. (...) Je ne me voyais pas, sachant la situation dans laquelle on se trouve, rester comme témoin passif. Si je pouvais faire quelque chose pour apporter ma pierre à l'édifice, ben voilà, je l'ai fait quoi. » [Alain]

Ce dernier type de signification initiale de l'engagement volontaire peut être relié à ce que M. Simonet (2010) qualifie de « seconde carrière », qui est un concept désignant les situations où l'activité volontaire s'inscrit en lien étroit avec l'expérience professionnelle antérieure. Le volontariat apparaît ici comme une forme de prolongation de la carrière professionnelle, si ce n'est qu'il est ici envisagé dans un horizon temporel relativement court (calqué sur la temporalité de la crise sanitaire).

Pour conclure de manière générale sur les quatre types de significations initiales du volontariat à l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie à l'aune des situations de vie des volontaires, nous avons vu que l'enjeu de l'intégration sociale est absolument déterminante pour comprendre ces significations du volontariat. Dans notre société contemporaine, l'intégration sociale passe en particulier par l'accès à un statut socioprofessionnel reconnu et sécurisant (Castel, 2009). En ce sens, les significations initiales du volontariat sont profondément structurées par le fait d'avoir ou non un statut reconnu et valorisé socialement.

D'une part, un peu plus de la moitié des volontaires que nous avons interrogé·es étaient en âge de travailler mais exclu·es (souvent durablement) du marché de l'emploi au moment de se porter volontaires à l'hôpital. Pour eux·elles, le volontariat apparaissait en premier lieu comme une activité de substitution faite d'avoir un statut de travailleur·se reconnu et sécurisant. Ils·elles liaient leur engagement à l'épreuve personnelle que représente l'exclusion de l'emploi et non aux difficultés de l'hôpital public pour faire face à la pandémie.

D'autre part, les autres volontaires que nous avons interrogé·es bénéficiaient d'un statut plus reconnu socialement et plus sécurisant (étudiant·es dans l'enseignement supérieur, professionnel·les dont les activités habituelles avaient été temporairement suspendues ou réduites et retraité·es). Pour eux·elles, le volontariat apparaissait avant tout comme un soutien

solidaire envers l'hôpital public pour faire face à la pandémie. Ainsi, il semble que seul le fait d'être libéré·e de la nécessité matérielle et, surtout, de la nécessité de faire preuve de son intégration sociale permet d'associer le volontariat au besoin public qu'il contribue à soutenir.

Tableau 14 : Les significations initiales du volontariat à l'hôpital de la Citadelle au regard des situations des volontaires relatives à l'emploi

Volontaires en âge de travailler mais exclu·es (souvent durablement) du marché de l'emploi	Volontaires bénéficiant d'un statut relativement sécurisant et valorisé socialement
Type 1 : le volontariat comme activité temporaire de substitution, en l'absence d'emploi salarié (voire en vue d'accéder à l'emploi)	Type 3 : le volontariat comme parenthèse active et solidaire en période de crise sanitaire
Type 2 : le volontariat comme fin en soi, en l'absence durable d'emploi	Type 4 : le volontariat au service de l'hôpital en crise, comme continuité logique de la carrière professionnelle

4.2.2. Les motifs d'engagement initiaux

En lien étroit avec les significations initiales que les volontaires associaient à leur engagement par rapport à leurs parcours de vie, cette deuxième section vise à clarifier la pluralité des motifs d'engagement initiaux des volontaires. Comme pour l'exposé des résultats de notre première étude de cas, nous distinguerons ici les motifs d'engagement centrés sur soi d'une part et les motifs d'engagement tournés vers autrui d'autre part. Nous verrons que ces motifs d'engagement sont profondément liés aux situations de vie dans lesquelles se trouvaient les volontaires au moment de s'engager à l'Hôpital de la Citadelle. Plus précisément, dans la continuité des résultats développés dans la section précédente, nous verrons que le fait de disposer ou non d'un statut social reconnu et protégé structure en profondeur les motifs d'engagement initiaux des volontaires.

a) Les motifs d'engagement centrés sur soi

« S'occuper »

Comme pour les volontaires du Service Citoyen, la volonté initiale de « s'occuper » est partagée par la plupart des personnes qui se sont engagées comme volontaires à l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie, quel que soit leur statut socioprofessionnel. Ce premier motif

d'engagement, que l'on peut considérer comme le degré minimal d'une logique centrée sur soi, peut être associé à la situation d'« inactivité » partagée par quasiment l'ensemble des volontaires au moment où ils·elles se sont engagé·es, que cette situation soit due à une recherche infructueuse d'emploi, à un retrait par rapport à l'emploi pour des raisons familiales ou de santé, à une suspension temporaire des activités scolaires et/ou professionnelles en raison de la crise sanitaire, ou encore à la retraite légale. Les causes de cette situation d'inactivité peuvent donc être ou non en lien avec la crise sanitaire. Nous verrons que cette aspiration à « *s'occuper* » va généralement de pair avec une volonté d'« *être utile* », qui peut être considérée comme le premier degré d'une logique tournée vers autrui.

La volonté de « *s'occuper* » est particulièrement mentionnée par les volontaires en recherche d'emploi. Pour eux·elles, la conjoncture de la crise sanitaire semble avoir renforcé les formes de désaffiliation auxquelles ils·elles étaient déjà confronté·es avant la pandémie, en raison de la suspension partielle ou totale des formations qu'ils·elles suivaient, des difficultés accrues pour obtenir un emploi, ou encore de la suspension de leurs activités sociales en général. Le volontariat était ainsi en premier lieu un moyen de « *s'occuper* », de « *faire quelque chose* », faute d'avoir une autre activité professionnelle et/ou de suivre une formation professionnelle.

« Je voulais m'occuper. On habite à Huy dans un appartement de 90 m². Mon épouse travaille. Ce n'était pas possible de rester toute la journée à ne rien faire, j'allais devenir fou, avec toutes les dérives qu'il peut y avoir... Vous savez on va boire un verre, on voit tout le temps les mêmes, on entre dans un cycle infernal. Mais je ne voulais pas ! » [Jean-Pierre]

« La première chose pour laquelle je l'ai fait c'est parce qu'il fallait vraiment que je m'occupe, sinon j'allais vraiment devenir folle. » [Tiffany]

Pour certain·es demandeur·ses d'emploi, le fait de s'engager en tant volontaires permettait de se montrer « *actif·ves* », et ainsi éviter (voire inverser) le stigmate de l'inactivité qui pèse sur les chômeur·ses.

« Quand on est chômeur ce n'est pas pour ça qu'on n'est pas actif ! C'est dommage de faire croire ça aux gens. Parfois c'est même l'inverse ! C'est-à-dire qu'on croit que ce sont ceux qui travaillent qui font. Mais quelqu'un qui travaille peut très bien en faire le moins possible, alors que les chômeurs peuvent très bien avoir plein d'activités, comme le bénévolat par exemple ou donner un coup de main par-ci, par-là. » [Lorenzo]

« Ma femme a une collègue dont le mari a été pensionné à 51 ans de Cockerill, donc 8 ans avant l'âge que j'ai maintenant. Le gars, comme moi, pas bricoleur, pas spécialement main verte, qu'est-ce qu'on fait dans ce cas-là ? Ben 'je vais aller boire un verre'. Qui trouvez-vous en journée dans

les cafés ? Ce sont des gens comme lui, qui n'ont pas un but spécial dans la vie, et le gars est devenu alcoolique. Évidemment, à aller boire un verre tous les jours avec des gens qui n'avaient pas plus de travail que lui. Mais je n'ai pas envie de passer 4 heures au café tous les jours à raconter mes misères avec des gens comme moi quoi. J'avais envie de rester quelqu'un de bien, enfin de bien... enfin quelqu'un d'actif. » [Jean-Pierre]

Pour les volontaires qui n'étaient pas à la recherche d'un emploi, l'aspiration à « *s'occuper* » renvoyait à des connotations différentes, telles que la reprise progressive d'une activité suite à des problèmes de santé – « *je me sentais à nouveau prête à bouger* » [Sandrine] –, le fait d'avoir une activité durant le confinement et suite à la suspension ou la réduction de ses activités habituelles – « *je deviens assez vite fou enfermé en cage, donc pour moi c'était une réaction pour passer à l'action* » [Sylvestre] –, ou encore la possibilité d'avoir une activité qui structure le quotidien pour des retraité·es – « *il faut savoir que, quand on est à la retraite, on s'ennuie par moment. La vie professionnelle ça occupe. (...) Donc voilà moi déjà ça m'a permis de m'occuper, de me changer un peu les idées.* » [Alain].

Obtenir un emploi stable : « le but au final c'est d'avoir une place ici »

Parmi les volontaires à la recherche d'un emploi, un certain nombre d'entre eux·elles ont vu à travers l'appel aux volontaires de l'Hôpital de la Citadelle une opportunité pour obtenir un emploi, en particulier les plus jeunes, qu'ils·elles aient ou non orienté·es leurs recherches d'emploi préalables vers le secteur hospitalier – « *il faut penser avenir aussi : avoir un pied là-dedans, en tant que bénévole, pour avoir un contrat par la suite, c'était intéressant* » [Thomas]. Les propos de Karim et de Lorenzo sont particulièrement révélateurs de ce deuxième motif d'engagement initial :

« Mon voisin qui travaille ici depuis 35 ans m'a dit : 'si tu veux rentrer à la Cita, tu commences comme bénévole, t'as toutes tes chances !' (...) C'est dans cette optique là que je suis venu ici aussi. Depuis que je suis là il y a des portes qui se sont ouvertes. J'ai été appelé aujourd'hui dans le bureau du responsable pour un éventuel mi-temps, donc ça se profile bien. C'était un peu calculé. »
[Karim]

« Pour moi le but c'est de toute façon au final d'avoir une place ici. (...) Si cette crise n'était pas arrivée, on aurait pu postuler tant qu'on voulait, la Citadelle ne nous aurait jamais appelés. (...) Avant la crise ils ne voulaient rien savoir, il fallait connaître untel, enfin tu sais bien, du copinage ! Mais quand il y a des événements comme ça qui arrivent, ils sont un peu obligés de dire : 'tant pis, on a besoin de vous, venez !'. (...) Et vu comme on est parti là, ceux qui vont rester debout, ce sont

les hôpitaux, parce que si les gens tombent malade, on va avoir besoin des hôpitaux et les hôpitaux vont avoir besoin de plus en plus de personnel. Pour des gens qui n'ont jamais travaillé dans des hôpitaux, c'est vrai que ce n'est pas marrant au début, mais en même temps si ça permet d'avoir une garantie d'emploi... (...) Si j'ai la possibilité de continuer ici, je pense que c'est une occasion que je ne laisserai pas passer. » [Lorenzo]

Ce phénomène qui consiste à s'impliquer dans une forme de travail gratuit ou très faiblement rétribuée (telle que le volontariat) dans l'espoir que cet investissement débouche sur un travail rémunéré a été identifié par plusieurs sociologues au cours des dix dernières années, qui ont qualifié ce phénomène de « *hope labor* », de « *sacrificial labor* » ou encore d'« *aspirational labor* » (Simonet, 2018).

Même s'il ne débouche pas directement sur un emploi salarié, le volontariat était perçu d'emblée par certain·es demandeur·ses d'emploi comme une façon d'augmenter leurs chances d'obtenir un emploi de manière générale. Dans cette perspective, le volontariat était perçu comme un atout à faire valoir sur leur CV :

« Maintenant mettre qu'on a fait du bénévolat dans un CV ça fait toujours bien, ça a du positif et j'aimerais vraiment bien travailler en hôpital, parce que j'ai envie d'être aide-soignante. (...) Donc si ça peut me permettre d'avoir une place. Je suis déjà venue comme stagiaire, maintenant comme bénévole, ça me fait de l'expérience en plus. » [Mégane]

« Moi je sais que ça m'aiderait vraiment beaucoup, quand j'aurai mon diplôme, s'ils voient que dans mon CV j'ai fait du bénévolat dans un hôpital et tout ça. (...) S'ils voient que je n'ai pas d'expérience ici en Belgique, que je n'ai rien fait, ça va être plus difficile d'être engagée. » [Valentina]

Dans le même sens, le volontariat était perçu par certain·es volontaires comme une façon d'acquérir de l'expérience et de développer des compétences en vue de leur insertion socioprofessionnelle future.

« Ça me fait de l'expérience en plus, parce que je suis vraiment stressée de base et, pendant mon premier stage, ce n'était pas trop ça pour parler aux gens... Franchement j'apprends un peu plus à gérer mon stress et à gérer les choses. J'apprends de l'expérience et ce n'est que du bénéfice pour moi. » [Mégane]

En analysant l'expérience du volontariat à l'hôpital en tant que telle, nous verrons que toutes les autres personnes qui étaient sans emploi au moment de s'engager ont également perçu progressivement leur activité volontaire comme un potentiel vecteur d'accès à l'emploi salarié, même si elles n'avaient pas nécessairement cette intention au départ.

Percevoir une indemnité : « s'il n'y avait pas de défraiement, ça aurait été hors de question »

Les volontaires engagé·e·s par l'hôpital de la Citadelle étaient « défrayé·es » à hauteur de 34,7€ par jour complet presté³⁴². Ce défraiement forfaitaire constituait un motif d'engagement initial pour certain·es volontaires qui étaient à la recherche d'un emploi et, plus précisément, pour les personnes qui n'avaient aucune autre source de revenus à titre individuel – telles que des allocations de chômage ou du CPAS – et qui n'étaient pas à charge de leurs parents. Ce troisième motif d'engagement initial peut être associé au degré ultime d'une logique centrée sur soi.

Parmi les volontaires rencontré·es, c'était le cas de Karim, Valentina et, dans une certaine mesure, de Fatima (qui réside dans un centre d'accueil pour demandeur·ses d'asile). C'était également le cas de Mégane (20 ans, étudiante), dont le père a été licencié en raison de la crise sanitaire et qui n'était plus en mesure de la soutenir financièrement. Pour toutes ces personnes, la perception du défraiement quotidien n'était pas une fin en soi mais elle était axée sur la recherche d'une certaine indépendance financière pour subvenir à leurs besoins de base (se loger, se nourrir, se déplacer, etc.). Autrement dit, l'instrumentalisation du volontariat comme vecteur d'accès à une faible indemnité s'inscrit plus largement dans une quête expressive d'autonomie dans leur capacité à mener leur vie (Ferrerias, 2007).

En ce sens, Karim s'est engagé en tant que volontaire à l'hôpital faute d'avoir des rentrées financières par ailleurs :

« Moi je travaillais dans l'événementiel. Avec le Covid tous les événements sont tombés un par un. Mais, étant freelance, c'était un peu compliqué de récupérer des indemnités via l'ONEM. Jusqu'au jour où mon voisin qui travaille ici depuis plus de 30 ans m'a dit : 'ils cherchent des bénévoles, c'est payé autant, regarde un petit peu si ça te tente' (...) Ça fait quand même un peu plus de 730€ par mois, malgré que c'est un plein temps, donc ce n'est pas très cher payé. Mais en tant que bénévole tu ne peux pas t'attendre à des sommes astronomiques. » [Karim]

Lors de son entretien, il confirmait qu'il ne se serait pas engagé s'il n'y avait pas eu de défraiement :

« S'il n'y avait pas de défraiement déjà ça aurait été hors de question (...) Si c'est pour venir te crever pour pas un franc... Je ne pense pas qu'il y a beaucoup de gens qui le feraient, même s'il y

³⁴² Voir Chapitre 1 de cette 2^{ème} partie : Tableau 1.

a une opportunité de boulot derrière. (...) Non, pour rien du tout, pour des clopinettes, non, je ne crois pas, c'est sûr. » [Karim]

Pour Valentina, l'accès au défraiement quotidien en tant que volontaire était une nécessité afin d'aider son compagnon à subvenir à ses besoins de base (logement et alimentation). Elle considérait d'ailleurs ce défraiement comme son « salaire » :

« Joseph (J) : *Du coup ici l'indemnité pour toi en tant que bénévole, elle représente quoi ?*

Valentina (V) : *Ce n'est rien mais c'est mon salaire, parce que je n'ai rien de plus. Maintenant, j'habite avec mon compagnon et il a sa maison et tout ça. Mais quand même, je dois l'aider au moins pour la nourriture et pour les charges. Donc c'est pour ça.*

J : *Ah oui... Donc l'indemnité en tant que bénévole a quand même une importance... ?*

V : *Oui, oui, oui, c'est comme mon salaire. »*

Quant à Fatima, elle s'est engagée en tant volontaire à l'hôpital de la Citadelle plutôt qu'au centre d'accueil des demandeur·ses d'asile où elle résidait car l'indemnité qu'elle percevait à l'hôpital était plus élevée que celle qu'elle recevait en contrepartie des tâches qu'elle réalisait au sein de son centre : « *je préfère ici parce que par jour tu as 30€. (...) Parce que là-bas c'est pour deux semaines qu'on te paye 30 ou 40€.* » [Fatima].

Enfin, pour Mégane, son engagement volontaire apparaissait avant tout comme une activité de substitution faute d'avoir un emploi étudiant, pour financer sa voiture, qui est la condition de son indépendance et de son insertion professionnelle future.

« *On m'a dit au départ que bénévole c'était un peu rémunéré. Je me suis dit : 'comme je n'ai pas de job étudiant, que je n'en trouve pas à cause de la crise et tout ça, je vais quand même toujours venir ici en tant que bénévole'. (...) parce que j'ai ma voiture à payer et comme mon papa a perdu son travail ben il ne sait pas m'aider non plus, donc voilà. C'est pour ça aussi que je cherchais absolument un job étudiant par rapport au bénévolat (...) parce que pour aller en stage et tout ça, enfin, j'ai besoin de ma voiture. (...) J'aimerais bien être indépendante aussi.* » [Mégane]

En conclusion, il importe de souligner que, plus que l'appât du gain, c'est bien la nécessité et le besoin qui poussent ces personnes en mal de protections à s'engager comme volontaires en tenant compte de la maigre rétribution que ce statut peut leur offrir.

b) Les motifs d'engagement tournés vers autrui

« Être utile »

Comme nous l'avons évoqué, le motif d'engagement qui consiste à « *s'occuper* » – que l'on a considéré comme le premier degré d'une logique centrée sur soi – est souvent associé à un autre motif d'engagement : la volonté d'« *être utile* ». Ce souhait de « *se rendre utile* » et de « *se sentir utile* » peut être considéré comme le premier degré d'une logique tournée vers autrui. Comme le fait de « *s'occuper* », ce motif d'engagement initial est partagé par quasiment tous·tes les volontaires et il peut également être relié à une situation d'« *inactivité* » partagée par tous·tes les volontaires au moment où ils·elles se sont engagé·es, que cette situation soit due à une recherche infructueuse d'emploi, à un retrait par rapport à l'emploi pour des raisons familiales ou de santé, à une suspension temporaire de leurs activités scolaires et/ou professionnelles en raison de la crise sanitaire, ou encore à la retraite légale.

Pour les personnes à la recherche d'un emploi, le volontariat est ainsi apparu comme une opportunité d'être utile à la société, faute d'avoir une activité professionnelle. Comme l'indique R. Castel (1995) à propos de celles et ceux qu'il qualifie de « *surnuméraires* » – c'est-à-dire toutes les personnes qui sont laissées pour compte des échanges productifs et sociaux, qui passent en particulier par le fait d'avoir une activité professionnelle stable –, la recherche d'une utilité au monde est profondément liée à la quête d'une existence sociale, à l'espoir de « *tenir une place dans la société* » (p. 21). En ce sens, comme le soulignait Jean-Pierre lors de son entretien, avant de s'engager comme volontaire à l'hôpital de la Citadelle, il avait le sentiment que, « *dans le monde du travail comme on le connaît maintenant, [il] n'intéressait plus personne* ». Devenir volontaire à l'hôpital lui a permis de modifier sa perception de lui-même : « *quelque part... je n'étais pas fier mais j'avais l'impression de contribuer, d'être dans le cycle des gens qui aident à sortir du trou.* » [Jean-Pierre].

Le souhait d'« *être utile* » est également partagé par les personnes en âge de travailler et sans emploi qui n'étaient pas à la recherche d'un emploi avant de s'engager comme volontaires. En ce sens, Anne indiquait lors de son entretien : « *maintenant que mes enfants sont partis, je m'ennuie un peu, à ne rien faire, à tourner en rond, donc voilà je m'étais dit 'tiens je ferais bien quelque chose pour me rendre utile'* ». Ainsi, selon elle, « *c'est ça le bénévolat, c'est se rendre utile. (...) Même si c'est du bénévolat, j'ai un but, plutôt que de me lever et de me dire : 'tiens, quand le ménage est fait, qu'est-ce que je vais faire ?'* » [Anne].

Quant aux personnes dont l'activité scolaire et/ou professionnelle avait été temporairement suspendue en raison des mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire, s'ils·elles partageaient également le souhait d'« *être utiles* » en s'engageant comme volontaires à l'hôpital, ce motif d'engagement prenait toutefois chez eux·elles une connotation relativement différente. Il s'agissait pour eux·elles de « *se rendre utile pour la situation* » [Zoltan], c'est-à-dire la situation de crise sanitaire et les difficultés de l'hôpital pour y faire face. En ce sens, comme l'indiquait Sylvestre lors de son entretien : « *il y avait aussi cette nécessité de faire quelque chose et de ne pas rester les mains croisées face au monde* ».

C'est également le sens que donnaient la plupart des retraité·es que nous avons interrogé·es à leur volonté d'« *être utiles* ». Ainsi, comme l'exprimait Benoit par exemple : « *j'avais besoin de me sentir dans une utilité... On m'aurait dit ici par exemple 'si vous pouvez aider à donner les repas à certains patients', c'est le genre de trucs qui ne me posent aucun problème, mais il faut que je sois un peu dans l'action* ».

Sociabiliser : « ici au moins on a un peu de contacts sociaux »

Pour certaines personnes, le volontariat est également apparu comme un rempart contre l'isolement relationnel, dû ou renforcé par les mesures de confinement. Parmi les volontaires que nous avons interrogé·es, cela concernait en particulier celles et ceux qui étaient durablement exclues de l'emploi et/ou retraité·e·s.

En ce sens, comme l'indiquait Julie, durablement exclue de l'emploi en raison de problèmes de santé :

« Moi j'aime bien le contact avec les gens, mais vu que je suis en maladie, je dois rester chez moi... Je ne peux pas retravailler, donc je me dis, rester chez moi ce n'est pas gai, c'est plus pour faire une dépression. (...) Ici on fait de belles connaissances je trouve, donc ça c'est bien aussi, c'est important ! » [Julie]

C'est également le cas de Anne, pour qui « *ce qui est bien ici c'est qu'on n'est pas seul* ». Le volontariat à l'hôpital de la Citadelle lui a en effet permis de « *voir des gens* » et même de « *rencontrer de nouvelles personnes* ». De même, pour Laurent, qui est au chômage et qui vit seul, le volontariat lui a permis « *de passer le temps, de voir des gens, de discuter.* ».

Dans la même perspective, plusieurs retraité·es nous ont également précisé que la possibilité de nouer des liens sociaux avait largement contribué à leur souhait de s'engager à l'hôpital. Par

exemple, Benoit, qui se sentait « isolé » non seulement en raison de sa situation de retraité mais également en raison des mesures de confinement, soulignait que :

« L'avantage ici c'est qu'on voit du monde, on se retrouve à la tisanerie, on discute un peu, je connais un peu la vie des uns, ils connaissent un peu ma vie. Il y a des échanges qui s'installent et c'est ça qui est intéressant. » [Benoit]

Les propos de Brigitte vont dans le même sens : « je ne vois jamais personne, donc au moins ici on a un peu des contacts sociaux, parce que ça, ça me manquait malgré tout. ». Et il en va de même pour Roberto :

« Moi je parle avec tout le monde, j'aime bien ça, je parle avec les gens, je dis une petite bêtise, les gens rient, 'au revoir monsieur, à tantôt !', voilà. Enfin moi ça m'apporte aussi, parce que normalement je suis chez moi, je suis tout seul. » [Roberto]

Soutenir l'hôpital face à la crise sanitaire : « apporter sa pierre à l'édifice »

Le troisième et dernier motif d'engagement que l'on peut associer au degré ultime d'une logique tournée vers autrui s'inscrit pleinement dans la conception communément partagée du volontariat de crise et dans le discours de l'hôpital sur les citoyen·nes qui ont répondu à l'appel à l'aide de l'hôpital. Il s'agit de la volonté de soutenir l'hôpital public en difficulté pour faire face à la pandémie. Dans la continuité de ce que nous avons évoqué dans la section consacrée aux significations initiales de l'engagement par rapport à la situation de vie des volontaires, il est frappant de constater que ce motif d'engagement est mentionné quasi exclusivement par les personnes qui avaient une certaine affiliation sociétale au-delà du volontariat, du fait d'être étudiant·es, d'être engagé·es dans une activité professionnelle (suspendue temporairement) ou d'être retraité·es. À nouveau, tout se passe comme si seul le fait d'être libéré·es de la contrainte sociale (voire matérielle) d'avoir une activité professionnelle stable et reconnue permettait d'associer pleinement son engagement individuel à la cause sociale que celui-ci contribue à servir, c'est-à-dire ici le soutien envers l'hôpital public durant la crise sanitaire.

En effet, la volonté d'agir en solidarité avec l'hôpital public en crise est apparue comme un motif d'engagement déclencheur pour toutes les personnes que nous avons interrogées dont l'activité scolaire et/ou professionnelle avait été temporairement suspendue ou réduite en raison de la crise sanitaire. En ce sens, voici comment Christophe et Sylvestre justifiaient l'origine de leur implication en tant que volontaires à l'hôpital de la Citadelle :

« En regardant les infos, une fois c'est tombé comme quoi les hôpitaux manquaient de personnel, etc. et qu'ils engageaient des bénévoles, ça a fait tilt chez moi. Voilà, j'avais envie de faire ça, je me suis dit 'voilà, j'y vais quoi'. (...) J'avais envie de faire quelque chose parce que je voyais que c'était le bordel sur la planète, donc je me suis dit 'soit on ne fait rien, on attend que ça passe, soit on bouge'. » [Christophe]

« Avant que j'entende que le CHR demandait des bénévoles, j'étais vraiment en colère contre le gouvernement, que ce soit en France, en Belgique, et de manière générale en Europe, voire à la limite au niveau mondial. Je trouve qu'il y a une gestion pathétique de la chose. (...) Et je me suis dit : 'plutôt que de rester tout le temps dans la colère, passe à l'action et fait quelque chose', donc je suis venu m'inscrire au truc de bénévolat. » [Sylvestre]

Plus radicalement, pour Kévin, son engagement volontaire à l'hôpital de la Citadelle était une manière de prouver que, contrairement à l'idée qui circulait durant la crise sanitaire selon laquelle les plus jeunes générations avaient des comportements inciviques et peu respectueux des personnes à risque face à la maladie, certain·es jeunes contribuaient aussi à l'effort collectif face à la pandémie.

« Il y a eu aussi beaucoup le fait qu'on reproche aux jeunes ce Covid, enfin en tout cas pendant cette 2^{ème} vague, en disant : 'c'est parce que vous faites la fête dans des kots et autres'. Donc je pense que par cette action... et c'est pour ça que je l'ai relayée... enfin je l'ai relayée une fois sur les réseaux sociaux. J'ai juste mis une photo de moi en uniforme entre guillemets. Mais je pense que c'était aussi pour essayer de faire passer un message, parce que ça devenait compliqué aussi pour nous de porter tout ce poids, alors qu'au final je ne pense pas qu'on était plus responsables que d'autres. » [Kévin]

La volonté de soutenir l'hôpital public en situation de crise apparaissait aussi comme un motif déclencheur de l'engagement volontaire des retraité·es. C'est en ce sens que Marc justifiait son engagement : *« Je me suis dit : 'tiens c'est le moment de... La sphère publique est en souffrance, allons-y, si on peut, on va donner un coup de main' ».* Dans le même sens, lors de son entretien, Nadine indiquait : *« j'avais envie de participer à quelque chose de collectif... pour la société. (...) C'était important de... par rapport au Covid, de pouvoir apporter sa pierre à l'édifice. »*. Enfin, il en va de même pour Benoît et Roberto :

« Qu'est-ce qui m'a amené ici ? Ben en pleine recrudescence dans la 2^{ème} vague, via la presse notamment et le journal parlé, une personne de la Citadelle a dit : 'on a un personnel qui est à bout, qui est épuisé, on a des cas qui arrivent en permanence, toute bonne volonté sera utile'. » [Benoît]

« Je me suis engagé parce que je voulais contribuer à apporter ma pierre, pour aider un peu. (...) Je me suis dit 'voilà, j'ai du temps à consacrer, donc autant que je fasse du bénévolat et que ça rapporte un peu à la société'. » [Roberto]

Au croisement des deux logiques : « rendre ce que j'avais reçu »

Comme nous l'avions déjà identifié en analysant les motifs d'engagement initiaux des volontaires du Service Citoyen, la distinction entre une logique centrée sur soi et une logique tournée vers autrui ne permet pas de couvrir toute la variété des motifs d'engagement en tant que volontaires. En effet, l'engagement volontaire implique aussi une logique réciproitaire, de don-contredon (Mauss, 2007). Comme pour certain·e· jeunes adultes qui s'engagent en Service Citoyen en vue d'« aider » une association en contrepartie du fait d'« être aidé·es » à trouver leur place dans la société, pour certaines personnes qui se sont engagées comme volontaires à l'hôpital de la Citadelle, il s'agissait de restituer un service qu'ils·elles ont reçu de cet hôpital par le passé. En ce sens, c'est en ces termes que Rachid justifiait son engagement comme volontaire :

« La Citadelle m'a sauvé la vie le 5 décembre 2017. J'ai fait un infar' et j'ai été sauvé. (...) Cette date est restée dans ma tête : le 5 décembre 2017. Je dois la vie à la Citadelle. (...) C'était une occasion pour essayer de rendre un peu ce que j'avais reçu. J'ai reçu la vie. Il n'y a pas plus cher que la vie. » [Rachid]

Dans la même perspective, Laurent a suivi un long processus de revalidation au sein de l'hôpital de la Citadelle suite à un accident de travail. Pour lui aussi, s'engager en tant que volontaire était « une façon de les remercier pour ce qu'on [lui] a apporté ». Enfin, c'était également le cas de Marc, qui a été soigné à l'hôpital de la Citadelle suite à un problème de santé et qui soulignait lors de son entretien : « c'est comme si j'avais eu le sentiment de... de restituer quelque chose. Maintenant c'est à moi de donner. Et je ressens encore ça aujourd'hui. ».

Pour conclure, que peut-on retenir de cette section consacrée aux motifs d'engagement initiaux des volontaires de l'hôpital de la Citadelle ? Premièrement, au-delà de la pluralité des motifs d'engagement des volontaires – qui, en tant que telle, permet déjà de prendre une certaine distance critique par rapport à la conception communément partagée du volontariat durant la crise sanitaire, entretenue par le discours de l'hôpital sur l'élan de « générosité » et de « solidarité » de ces « personnes de tous les horizons qui veulent prêter main forte »³⁴³ –, il faut

³⁴³ Cf. *supra*.

comprendre cette pluralité des motifs d'engagement comme étant profondément enchâssée dans la diversité des situations de vie des volontaires qui se sont engagées à l'hôpital durant la pandémie, et en particulier le fait d'avoir ou non un statut social reconnu et protégé en dehors du volontariat. En effet, seule l'exclusion du marché de l'emploi a conduit certaines personnes à s'engager dans ce travail volontaire dans l'espoir que celui-ci soutienne l'obtention d'un emploi stable, valorisé et protégé. Dans le même sens, plus radicalement, seule l'absence ou le manque de supports économiques pour subvenir à ses besoins de base a conduit certaines personnes à s'engager et à travailler en tant que volontaires en vue de la maigre rétribution que ce statut peut offrir. À l'inverse, seule une situation personnelle qui permet d'être libéré·e du besoin d'être reconnu·e socialement comme travailleur·se et du besoin matériel permettait de s'engager en tant que volontaire en associant à cet engagement une valeur « plus grande que soi », en particulier le fait de venir en aide à l'hôpital en difficulté.

Cela étant, au-delà de cette pluralité des motifs d'engagement initiaux des volontaires et des conditions sociales qui l'expliquent, les volontaires de l'hôpital de la Citadelle partageaient des motifs d'engagement que l'on peut qualifier d'« expressifs », selon le sens attribué à cette catégorie par I. Ferreras (2007). En effet, pour la plupart d'entre eux·elles, quelle que soit la place que prenait le volontariat dans leur parcours de vie, il s'agissait avant tout d'exercer (quasi gratuitement) une activité utile à la collectivité, d'intégrer un tissu social ou encore de faire preuve d'autonomie dans leur capacité à mener leur vie – que cela passe par le fait de s'engager en tant que volontaires en vue d'obtenir un statut socioprofessionnel mieux reconnu et mieux protégé, en vue de percevoir une légère rétribution permettant de mieux subvenir à ses besoins de base, ou encore afin de contribuer à un besoin collectif considéré subjectivement comme important.

Tableau 15 : Les motifs d'engagement initiaux des volontaires à l'hôpital de la Citadelle

Les motifs d'engagement centrés sur soi	Les motifs d'engagement tournés vers autrui
« <i>S'occuper</i> »	« <i>Être utile</i> »
Obtenir un emploi	Sociabiliser
Percevoir une indemnité	Soutenir l'hôpital en situation de crise
Restituer un service reçu	

4.3. Entrer à l'hôpital de la Citadelle en tant que volontaire

Nous avons vu que le fait de devenir volontaire à l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie pouvait être compris en articulant la signification de cet engagement par rapport à un parcours de vie (en particulier le fait d'avoir ou non un statut économiquement protégé et socialement reconnu) et une pluralité de motifs d'engagement initiaux. Au-delà de ces logiques d'action individuelles, qui permettent de saisir le sens initial associé au volontariat, il convient ensuite d'analyser comment se déroule l'entrée en tant que volontaire à l'hôpital. Cela implique d'analyser à la fois comment ce processus d'entrée est organisé par l'hôpital à travers différentes étapes et la façon dont ces étapes sont vécues par les volontaires. En ce sens, dans cette section, nous analyserons à la fois les canaux de diffusion de l'appel aux volontaires par l'hôpital de la Citadelle et la façon dont les volontaires en ont pris connaissance, la séance d'information initiale organisée par l'hôpital à destination de tous·tes les candidat·es, et les enjeux de sélection et de *dispatching* des volontaires.

4.3.1. Les canaux de diffusion et de prise de connaissance de « l'appel » aux volontaires

L'hôpital de la Citadelle a lancé un appel aux volontaires à la fin du mois d'octobre 2020 via les médias (presse et télévision) et via les réseaux sociaux. Les responsables du management de l'hôpital se sont dit·es particulièrement « *étonné·es* » par « *l'engouement* » que cet appel aux volontaires a suscité : environ 400 personnes ont proposé leur aide dans les jours qui ont suivi³⁴⁴.

« *Dès la première journée on a été submergés, on a dû prendre plusieurs téléphones parce qu'on croulait sous les appels et sous les propositions des gens.* » [Attachée à la direction générale]

Au-delà de cet appel public aux bonnes volontés, les entretiens que nous avons menés révèlent que les volontaires ont pris connaissance de la possibilité de s'engager à l'hôpital de la Citadelle via des canaux différents, qui impliquent différents types de « cadrage » (Goffman, 1991) de la pratique du volontariat à l'hôpital, c'est-à-dire des significations diverses associées au volontariat. En ce sens, force est de constater que les significations subjectives que les volontaires ont associées initialement à leur engagement (que nous avons développées plus haut) sont étroitement liées aux canaux via lesquels ils·elles ont pris connaissance de la

³⁴⁴ Source : attachée à la direction générale (co-responsable de l'appel aux volontaires).

mobilisation de volontaires par l'hôpital, et ces canaux s'inscrivent également en continuité avec leurs situations et leurs aspirations au moment où ils·elles se sont engagé·es.

Premièrement, certain·es volontaires ont effectivement découvert qu'ils·elles pouvaient s'engager à l'hôpital à partir de l'appel aux bonnes volontés diffusé par l'établissement via les médias et les réseaux sociaux. Les volontaires concerné·es ici sont tous·tes les travailleur·ses dont l'activité professionnelle a été temporairement suspendue et la plupart des retraité·es que nous avons interrogé·es. Conformément au « cadrage » (Goffman, 1991) de l'appel aux volontaires de l'hôpital dans les médias – qui était défini globalement comme un geste de solidarité envers l'hôpital public en difficulté –, ces volontaires ont effectivement associé d'emblée leur engagement à une contribution solidaire à l'hôpital de la Citadelle, pour soutenir l'établissement dans sa lutte contre la pandémie³⁴⁵.

Deuxièmement, d'autres volontaires ont pris connaissance de la possibilité de s'impliquer à l'hôpital via des proches, salarié·es à l'hôpital (famille ou ami·es). Il est intéressant de constater qu'il s'agit ici en particulier des volontaires à la recherche d'un emploi salarié, auquel·les les proches ont souvent évoqué les opportunités d'emploi à l'issue du volontariat. Certain·es demandeur·ses d'emploi ont également pris connaissance de l'appel aux volontaires en suivant les activités de l'hôpital sur les réseaux sociaux, suite à une candidature pour un poste salarié ou suite à un stage réalisé au sein de l'hôpital. Il n'est donc pas surprenant que ces volontaires aient associé d'emblée le volontariat à une opportunité en vue de leur insertion professionnelle future³⁴⁶.

Enfin, troisièmement, plus rarement, certain·es volontaires ont pris connaissance de la possibilité de s'engager à l'hôpital de la Citadelle en contactant spontanément et fortuitement l'hôpital, à la recherche d'une activité bénévole. Il s'agit en particulier des volontaires durablement exclu·es de l'emploi, qui ne cherchaient pas nécessairement un emploi salarié au moment de s'engager à l'hôpital. Pour eux·elles, le volontariat à l'hôpital est ainsi apparu comme une activité bénévole, au même titre qu'une autre.

4.3.2. La séance d'information initiale : cadrage organisationnel et expériences vécues

Suite au lancement de l'appel aux volontaires en octobre 2020, les responsables de la mobilisation ont invité toutes les personnes intéressées à participer à une séance d'information.

³⁴⁵ Cf. *supra*.

³⁴⁶ Cf. *supra*.

Cette séance d'information initiale était organisée sur un mode professionnel et hiérarchique. Il s'agissait pour les responsables du management de présenter aux candidat·es les services supports dans lesquels ils·elles allaient être déployé·es, d'exposer les normes professionnelles à respecter en matière d'hygiène et de sécurité – masques, désinfection, distanciation sociale, etc. –, et en matière relationnelle face aux patient·es – par exemple concernant les attitudes à adopter en cas d'agressivité. De plus, il s'agissait aussi et surtout de fixer clairement le cadre de l'exercice du volontariat à l'hôpital, en matière de prestations attendues (fixées au minimum à une demi-journée par semaine), de défraiement (fixé à 34,7€ par jour complet presté) et d'assurance³⁴⁷.

« L'objectif c'était de poser un cadre, pour qu'ils voient qu'il y a un encadrement. (...) On était bien précis sur l'engagement qu'ils prenaient. Ils pouvaient à tout moment dire 'ça ne me convient pas' et partir. Mais on voulait quand même mettre un cadre. Il y avait des recommandations, donc on en a profité pour faire une mini-formation par rapport à la gestion de la violence et des conflits avec les vigiles, une mini-formation au niveau de l'hygiène, des informations concernant le code de conduite, et puis des informations concernant la sécurité et la confidentialité puisque'on est quand même dans un milieu où la confidentialité... Il y a des données médicales sur les patients... (...) Donc c'était pour encadrer et vraiment montrer que c'était structuré et que c'était un réel engagement de leur part. » [Responsable « RH » des volontaires]

Contrairement au volontariat en Service Citoyen, où la séance d'information était largement orientée autour des atouts du programme pour les volontaires eux·elles-mêmes et pour leurs parcours de vie à l'issue du programme, ici ce sont plutôt les besoins urgents de l'hôpital et la manière d'y répondre adéquatement qui étaient au centre des informations livrées aux volontaires. Toutefois, certaines contreparties offertes aux volontaires par l'hôpital étaient mises en avant par les responsables du management. Ces contreparties présentaient des liens forts avec l'emploi : non seulement les volontaires seraient indemnisé·es en échange de leurs prestations mais, en plus, le volontariat était présenté comme une opportunité pour la carrière professionnelle des candidat·es.

« Le 1^{er} jour... à la journée d'informations, ils nous expliquaient que sur notre CV, si on voulait faire une demande pour travailler, c'était important d'écrire qu'on avait fait du bénévolat. Ils disaient que c'est toujours un plus, quand on compte bosser dans un hôpital, de dire qu'on a été bénévole pendant quelque temps avant. (...) C'est un peu une forme de promesse de dire 'on va

³⁴⁷ Nous analyserons en détail les normes associées au volontariat par l'hôpital dans la section suivante.

peut-être vous engager derrière si vous bossez bien et tout ça’. Mais quelle est la réalité derrière ? »
[Sylvestre]

À la fin de cette séance d’information, les candidat·es étaient invité·es à indiquer leurs coordonnées, leurs disponibilités et leur(s) éventuelle(s) préférence(s) quant au(x) service(s) dans le(s)quel(s) s’engager³⁴⁸. Il s’agissait là des deux seules marges d’autonomie dont disposaient les volontaires qui, comme nous le verrons plus en détail dans la suite des résultats, étaient relativement réduites.

« On leur demandait dans quoi ils se sentaient le mieux, parce que voilà, comme je dis, ce sont des bénévoles aussi, ils viennent de leur plein gré. Il ne faut pas venir avec des pieds de plomb, ça ne sert à rien. Il faut qu’ils se sentent bien aussi. Et par rapport à ça, on les a dispatchés dans les différents secteurs qui étaient libres. » [Responsable du service de l’« accueil Covid »]

Si la plupart des volontaires semblent s’être rendu·es à cette séance d’information avec curiosité, intérêt et/ou avec la ferme volonté de soutenir l’hôpital en difficulté, il est surprenant de constater que, pour certain·es demandeur·ses d’emploi, l’entrée à l’hôpital a été vécue au contraire d’emblée avec réticence et/ou en adoptant immédiatement une attitude subordonnée par rapport à l’organisation. En ce sens, le cas de Lorenzo est assez emblématique. Dès la séance d’information, il se sentait « *en territoire ennemi* » à l’hôpital. Absolument contre les mesures prises pour endiguer la pandémie, il s’est toutefois abstenu de l’exprimer lors de la séance d’information, afin de ne pas manquer cette opportunité professionnelle que représentait pour lui le volontariat.

« Lorenzo (L) : Quand je suis arrivé à la Citadelle et que j’ai vu un peu leurs discours par rapport à ce que j’avais entendu et ce que je ressentais moi aussi, je me sentais très fort en territoire ennemi. (...) Pour la séance d’information, on était tous masqués, puis les infirmières qui nous expliquaient comment nous laver les mains, comme si on était des enfants. Il y avait une femme dans la salle qui a exprimé son ras-le-bol, en disant : ‘écoutez, moi je suis anti-masque, tout ça n’a pas de sens’. Tout le monde commençait à la regarder. Elle disait : ‘moi je voudrais l’enlever quand je vais voir quelqu’un qui est malade dans ma famille ou quand je viens ici’. Et on lui a dit : ‘écoutez, ça ne va pas être possible’. Elle est sortie et moi j’aurais voulu sortir aussi pour essayer de la rassurer, pour lui dire : ‘écoutez il n’y a pas que vous qui pensez différemment’. Mais je n’ai pas voulu la rattraper, je n’ai rien dit, parce que voilà ici ma mère m’avait dit : ‘surtout tu ne dis pas ce que tu penses, tu dois faire comme on te dit’.

³⁴⁸ À une ou deux exceptions près, la plupart des volontaires n’avaient pas de préférence à ce sujet.

Joseph : *Ta maman elle avait peur que tu dises trop haut et fort ton avis et que ça empiète sur ta possibilité d'avoir une place après ?*

L : *Oui, c'est ça, ben oui. C'est vraiment quelque chose qui arrive à beaucoup de gens qui perdent leur emploi, parce qu'ils veulent garder leur liberté et on ne leur donne pas la possibilité de garder cette liberté. »*

4.3.3. La sélection et la répartition des volontaires

Pour la sélection des candidat·es, les responsables de l'appel aux volontaires ont donné la priorité dans un premier temps aux personnes qui pouvaient se rendre « *disponibles tout de suite* » [Responsable « RH » des volontaires] et qui avaient entre 18 et 55 ans, afin de ne pas risquer de mettre en danger des personnes plus âgées, durant la période de recrudescence des infections à la Covid-19³⁴⁹.

« Le choix étant énorme, c'est nous qui avons décidé de ne pas aller en dessous d'un certain âge, parce que voilà, on estimait que la situation était quand même très compliquée à gérer ici et que des gens trop jeunes, c'était un petit peu compliqué pour eux. Et les gens plus âgés, on ne les a pas pris simplement par protection parce qu'on sait très bien que, surtout lors de la première vague, les gens qui entraient dans une certaine tranche d'âge étaient plus touchés. » [Attachée à la direction générale]

Suite à la séance d'information, de courts entretiens individuels ont été menés par les responsables du management, afin d'identifier le « *profil* » des candidat·es et de conclure la convention de volontariat. Au-delà des critères de l'âge et de la disponibilité immédiate – un engagement minimal d'une demi-journée par semaine était également demandé aux volontaires –, nous n'avons pas pu identifier clairement d'autres critères qui auraient éventuellement joué dans la sélection des candidat·es.³⁵⁰ Toutefois, il semblerait que les expériences professionnelles préalables et les compétences des candidat·es aient été considérées pour la sélection, ou à tout le moins en vue de l'orientation des volontaires vers les différents services demandeurs.

« C'est nous qui avons déterminé, suivant le profil du bénévole ou peut-être son parcours, sa carrière, ben on va plutôt l'orienter vers la lingerie ou vers l'accueil. Ce ne sont pas les services qui ont fait les choix. C'est nous qui avons plus ou moins fait les choix en fonction des affinités et des compétences. » [Responsable « RH » des volontaires]

³⁴⁹ Toutefois, des personnes de plus de 55 ans ont été engagées dès le mois de novembre 2020.

³⁵⁰ Pourtant, comme l'indiquent les chiffres évoqués plus haut, sur les 400 personnes qui se sont manifestées suite à l'appel aux volontaires, 70 volontaires se sont/ont été engagé·es *in fine* entre octobre 2020 et mars 2021.

« Responsable du service de l'« accueil Covid » (RA)³⁵¹ : On a fait un petit entretien avec chacun pour voir un peu le profil. (...) Quand on a dû remplacer certaines personnes, j'ai refait des entretiens un petit peu à part. Et par rapport aussi au suivi avec X qui me disait 'tu peux prendre cette personne-là, elle me paraît bien'. Donc là je faisais confiance. Mais on a eu des surprises.

Joseph (J) : Oui, parce que tu faisais l'entretien sur quelle base ? Comment est-ce que tu savais si ça allait matcher ?

RA : Des fois c'est au feeling, hein. Des fois tu le sens tout de suite quand quelqu'un correspond peut-être au profil ou quoi. Mais par rapport à ce qu'il a fait aussi, l'expérience fait beaucoup. S'il a passé du temps, je ne sais pas moi, s'il était tout le temps en contact dans un milieu... pas spécialement médical hein, mais un milieu social déjà. Quand tu vois que quelqu'un est à l'aise avec les gens, avec ce contact-là, ce profil-là, ça allait déjà beaucoup. Si quelqu'un dit : 'moi je préfère être tout seul dans un bureau', tu ne vas pas le mettre dans un comptoir accueil, parce que tu sens déjà bien que la personne est habituée à travailler seule et peut être qu'elle aura des difficultés à être confrontée à des gens. Ce n'est pas donné à tout le monde. (...) Mais voilà, c'est par rapport au CV, par rapport aussi au contact que X a eu je suppose. À la séance d'information, elle les a quand même pris à part. »

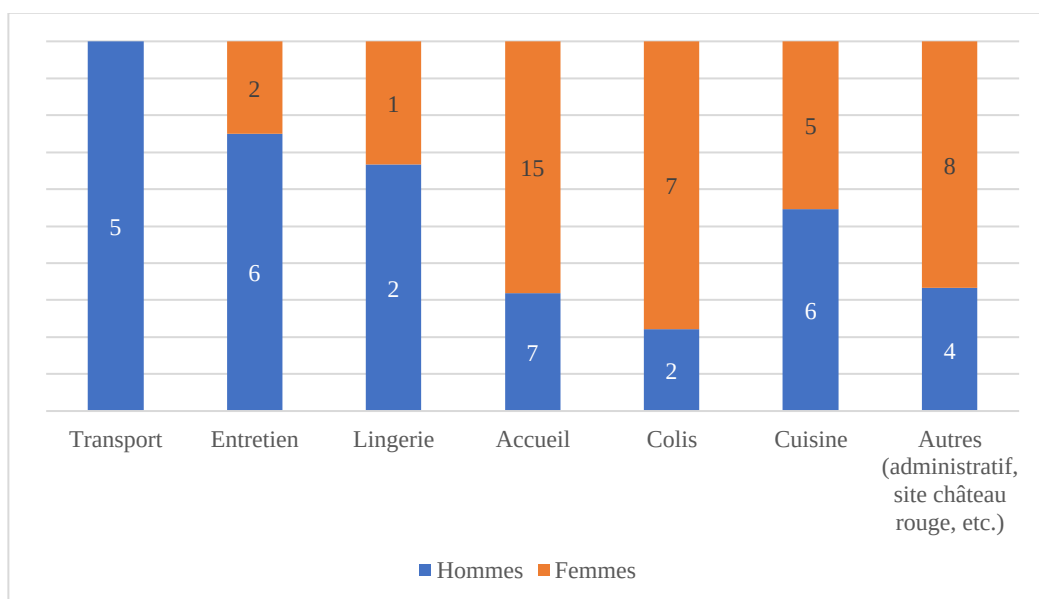
Durant ces entretiens individuels, comme lors de la séance d'information initiale, les responsables ont par moment souligné que le volontariat pouvait augmenter les chances d'obtenir un emploi stable à l'hôpital. Cet argument a contribué à encourager certain·es demandeur·se·s d'emploi à s'engager comme volontaires, dans l'espoir d'obtenir ensuite un emploi salarié au sein de l'établissement.

« Elle m'a dit : 'si vous faites du bénévolat et qu'on cherche du personnel, vous allez être dans les premiers'. » [Nadia]

Pour conclure, concernant la répartition des volontaires entre les services, au regard des données dont nous disposons, la principale tendance qui se dessine concerne la répartition genrée des volontaires selon les services (Graphique 7 ci-dessous). Les hommes qui se sont portés volontaires semblent avoir été principalement orientés vers les services du transport, de l'entretien et de la lingerie. Par contraste, la plupart des femmes semblent avoir été orientées vers le service de l'accueil et de la livraison des colis aux patient·es.

³⁵¹ Après l'appel du mois d'octobre 2020, les entretiens individuels avec les candidat·es ont également été pris en charge par la responsable du service de l'« accueil Covid ».

Graphique 7 : Répartition genrée des volontaires selon les services ayant mobilisé des volontaires³⁵²



4.3.4. La convention de volontariat : « canaliser les bonnes volontés »

La convention de volontariat qui devait être signée par tous·tes les volontaires avait pour objectif de « canaliser les bonnes volontés » en établissant clairement le cadre à respecter, notamment en matière de sécurité, de confidentialité et d'investissement minimum.³⁵³

« On a voulu le faire dans un cadre bien défini pour ne pas que le copain vienne un jour et puis ne revienne pas le lendemain. C'est quand même des tâches importantes, ce sont des tâches supports. L'institution en avait réellement besoin, donc on a dû mettre un cadre. C'est là qu'on s'est tourné vers l'option 'assumer et assurer' et on a fait la demande au service juridique pour nous aider à faire une convention de bénévolat. (...) Dans la convention il est indiqué certaines règles. Je n'en ai plus sous les yeux depuis un moment, mais par exemple on leur demande une journée minimum ou une demi-journée, pour ne pas mettre toute une structure en place au niveau temps, puisqu'il y a quand même un investissement en temps pour leur expliquer certaines choses de la part des chefs de service. Donc leur expliquer qu'à partir du moment où ils s'engagent c'est minimum une demi-journée par semaine. Il y a un rappel au niveau des règles de sécurité et de confidentialité. Tout ça est indiqué dans la convention et c'est pour canaliser les bonnes volontés aussi... » [Responsable RH des volontaires]

³⁵² Source : graphique effectué à partir des données fournies par l'hôpital de la Citadelle.

³⁵³ La convention de volontariat mentionne un engagement minimal d'une heure par semaine. Mais, oralement, il était demandé aux candidat·es de s'engager pour une demi-journée par semaine au minimum.

Pour la plupart des volontaires, en particulier les personnes en recherche d'emploi, cette convention était perçue comme une forme de « *contrat* ».

4.3.5. La période d'essai ?

Au sein des services dans lesquels des volontaires ont été engagé·es, certain·e·s responsables proposaient une courte période d'essai, afin de s'assurer que les tâches à accomplir conviennent au·à la candidat·e et que le·la responsable du service puisse en attester.

« Responsable du service de l'« accueil Covid » [RA] : *Ils ont fait l'essai aussi, un petit essai. Moi je leur disais 'si vous ne le sentez pas, je ne vous oblige pas'. (...) Je disais 'voilà, vous essayez, voyez comment ça va, si vous vous sentez bien, vous pouvez revenir demain et on fera le contrat pour toute la semaine'. (...) Je disais 'venez, on va commencer demain par exemple, venez à 8h30 et on voit dans la journée, vous pouvez même rester une demi-journée, il n'y a pas de problème, si vous pouvez rester plus, tant mieux.' Je demandais leur ressenti à ce moment-là. Donc s'ils se sentaient bien je les gardais.*

J : *Et est-ce qu'inversement il y a eu des bénévoles pour lesquels tu t'es dit 'non, ça ne va pas aller, dans la manière de travailler au départ', où tu as dû dire...*

RA : *J'en ai eu aussi, j'en ai eu 2, allez. J'ai dit non, ça allait bien d'un côté mais à l'accueil ça n'allait pas. Au transport ça allait par exemple mais à l'accueil ça n'allait pas. J'ai dit franchement... Il n'avait pas le profil à ça. Il était trop timide, trop réservé et il ne parlait pas, il ne disait rien. (...) Donc je lui ai dit 'je vois bien que tu es mal à l'aise, je ne veux pas te mettre en difficultés' et j'ai dit 'après je ne veux pas te voir venir travailler avec des pieds de plomb, alors que ça ne va pas'. »*

Pour conclure, que peut-on retenir de cette section consacrée au processus d'entrée à l'hôpital de la Citadelle en tant que volontaire ?

D'une part, au niveau des référentiels organisationnels, la construction et l'encadrement du processus de recrutement des volontaires par l'hôpital emprunte fortement aux référentiels issus du marché de l'emploi. En effet, entrer dans l'établissement en tant que volontaire implique d'accepter de se conformer à un certain nombre de règles, notamment concernant les comportements à adopter et les prestations à réaliser. En échange, les volontaires perçoivent une légère rétribution, voire peuvent espérer être engagé·es comme salarié·es à l'issue de leur volontariat. Le cadre est clairement défini par l'hôpital (et formalisé via une convention de volontariat) et les volontaires acceptent ou non de l'intégrer tel qu'il est, sans disposer d'une réelle marge de manœuvre sur l'organisation de leurs activités, si ce n'est partiellement

concernant la définition de leurs horaires de travail et pour émettre des éventuelles préférences quant aux services dans lesquels ils·elles souhaitent s'investir. Nous verrons toutefois que ces marges de liberté peuvent être faibles et, surtout, plus ou moins occupées par les volontaires selon les attentes qu'ils·elles portent sur le volontariat. De plus, les volontaires sont sélectionné·es par l'hôpital selon leur profil en matière de disponibilités et d'âge, et réparti·es entre les services selon leur genre, leurs expériences professionnelles préalables et leurs compétences. Enfin, une éventuelle période d'essai permet de s'assurer que les activités prestées par le·la volontaire lui correspondent et qu'il·elle convienne du point de vue du·de la responsable de service.

D'autre part, à propos des expériences du processus d'entrée à l'hôpital par les volontaires, le point qui est sans doute le plus marquant est que le fait d'être à la recherche d'un emploi (et de nourrir l'espoir que le volontariat puisse déboucher sur un contrat de travail) conduit certaines personnes à adopter d'emblée une attitude subordonnée vis-à-vis de l'établissement, consistant à accepter d'emblée les conditions proposées et à ne pas exprimer ouvertement leur opinion auprès des responsables hiérarchiques sur des sujets pourtant perçus subjectivement comme importants. Par contraste, les autres volontaires, fier·es de donner leur temps au service de l'hôpital public en souffrance, expriment davantage le souhait d'être pris en charge dignement par l'hôpital (informations claires, accès gratuit au parking, réception d'une tenue de bénévole dès l'arrivée, etc.).

4.4. Vivre le volontariat à l'hôpital de la Citadelle

Suite à l'analyse du processus d'entrée à l'hôpital de la Citadelle, il s'agit désormais d'étudier les expériences du volontariat en tant que telles, à travers leurs différentes dimensions. Cela implique de s'intéresser à la fois aux normes et aux référentiels associés au volontariat par l'hôpital (qui ont contribué à façonner les expériences individuelles), mais aussi et surtout d'analyser les pratiques et les représentations subjectives des volontaires. C'est l'objet de cette section, dans laquelle nous analyserons successivement les activités réalisées concrètement par les volontaires au sein de l'hôpital ; les différents niveaux d'implication des volontaires (en matière de temps de travail et de durée de leur engagement), qui sont étroitement liés à leurs statuts et aux attentes qu'ils·elles portent sur le volontariat ; la position du volontariat par rapport au travail du point de vue des volontaires, selon ce qu'ils·elles associent à cette catégorie ; les différentes perceptions du « défraiement » quotidien en tant que volontaires, dont

nous verrons qu'elles sont intimement liées à leurs conditions matérielles d'existence ; les attentes des volontaires relatives aux collectifs, en particulier en matière de reconnaissance, et, en miroir, les éventuelles injustices ressenties par les volontaires.

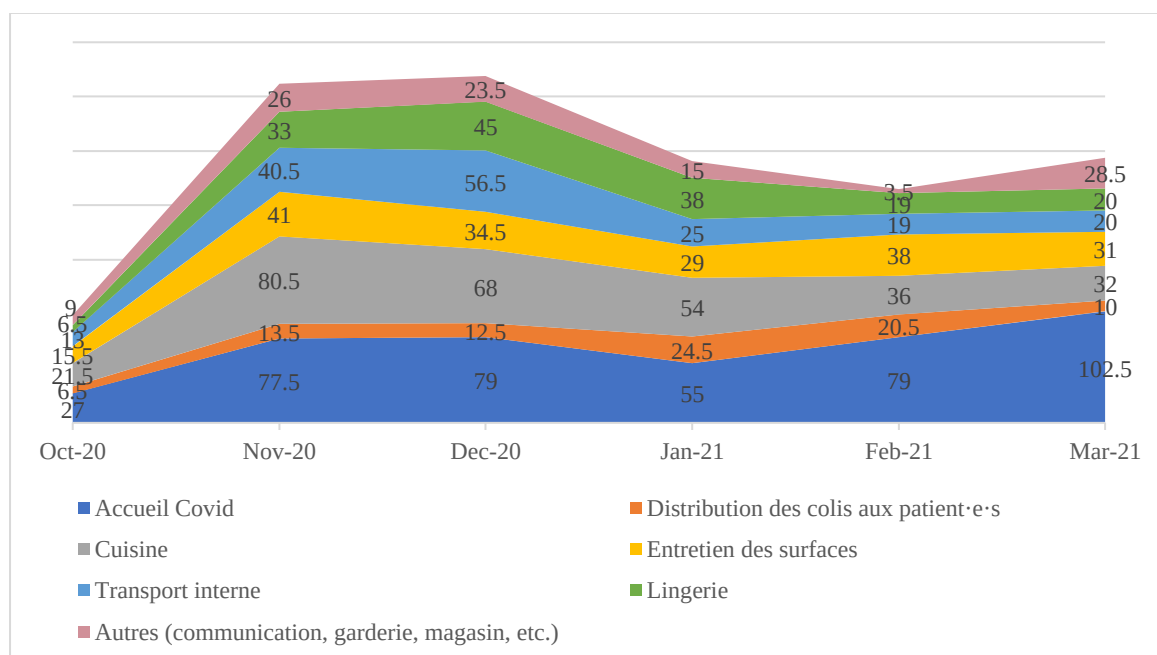
4.4.1. Les activités exercées par les volontaires et les représentations subjectives de celles-ci

En guise d'introduction, le Graphique 8 exposé ci-après présente l'évolution du volume de travail volontaire total presté au sein des différents services supports de l'hôpital de la Citadelle (en nombre de jours complets prestés), du mois d'octobre 2020 au mois de mars 2021.

À la lecture de ce graphique, deux constats s'imposent à première vue : d'une part, la mobilisation du volontariat a atteint son plus haut niveau fin 2020 – ce qui correspond à la deuxième vague d'infections à la Covid-19 en Belgique – et, d'autre part, le maintien de la mobilisation au début de l'année 2021 est principalement dû à une augmentation des prestations au sein du service de l'« accueil Covid ».

Pour comprendre ces constats et la réalité des activités qui se cachent derrière ce graphique, il convient de distinguer trois temps de la mobilisation de volontaires par l'hôpital de la Citadelle, qui correspondent à une évolution en matière de types d'activités réalisées par les volontaires.

Graphique 8 : Nombre de jours complets prestés par mois par les volontaires de l'hôpital de la Citadelle, selon les services supports concernés³⁵⁴



³⁵⁴ Source : graphique effectué à partir des données fournies par l'hôpital de la Citadelle.

a) 1^{er} temps de la mobilisation (octobre-décembre 2020) : faire face à la crise sanitaire

Comme nous l'avons indiqué dans l'introduction, l'hôpital de la Citadelle a initialement fait appel à des volontaires pour deux raisons principales. D'une part, il s'agissait à la fois de répondre à de nouveaux besoins liés à la crise sanitaire (c'est-à-dire la gestion des entrées dans l'hôpital³⁵⁵ et la distribution des colis pour les patient·e·s à l'isolement³⁵⁶) et aux exigences sanitaires plus élevées dans les services supports de l'hôpital (c'est-à-dire la lingerie³⁵⁷, l'alimentation³⁵⁸, le nettoyage des surfaces³⁵⁹ et le transport interne³⁶⁰). D'autre part, l'appel aux volontaires visait aussi et surtout à remplacer des employé·es absent·es (principalement au sein des services du transport interne, de l'entretien des surfaces, de la lingerie et de la cuisine), qui étaient en quarantaine pour cause d'un contact à risque ou, moins fréquemment, parce qu'ils·elles étaient eux·elles-mêmes infecté·es par le coronavirus³⁶¹.

Comme l'indiquait l'une des responsables de la mobilisation des volontaires dans l'extrait d'entretien repris ci-dessous, les volontaires ont été mobilisé·es dans les services supports de l'hôpital (et non dans les services de soins) pour deux raisons principales.

« Premièrement, l'absence et le manque de personnel étaient particulièrement forts dans les services supports. Pour quelle raison ? Je ne sais pas, peut-être moins bien protégés ? Dans les soins infirmiers il y avait toute une prophylaxie par rapport au Covid, peut-être que cette prophylaxie n'existe pas dans les services supports. Le fait est qu'il y avait beaucoup plus d'absences dans ces services-là. Grâce à nos indicateurs on savait quels étaient les services en souffrance et on avait la possibilité du bénévolat. (...) En plus, bon, trouver du bénévolat dans les soins... C'est quand même plus facile de trouver un bénévole qui peut, du jour au lendemain, enfin

³⁵⁵ Les tâches du service de l'« accueil Covid » étaient de cinq ordres différents : contrôle de la température corporelle des patient·es à l'entrée dans l'hôpital, contrôle du respect de l'interdiction des visites, distribution de masques, désinfection des mains, et accompagnement des patient·es ayant des difficultés de mobilité pour rejoindre les services de soins et pour en revenir.

³⁵⁶ En raison de l'interdiction des visites des patient·es, des volontaires ont été engagé·es pour recueillir et distribuer les colis des proches à destination des patient·es hospitalisé·es.

³⁵⁷ Les besoins du service de la lingerie ont augmenté en raison de la nécessité de nettoyer plus fréquemment les tenues du personnel.

³⁵⁸ Les besoins du service alimentaire ont augmenté, notamment en raison de la nécessité d'emballer tous les plateaux repas pour les salles des patient·e·s infecté·es à la Covid-19.

³⁵⁹ Les besoins du service de nettoyage ont augmenté en raison des exigences plus élevées en matière de désinfection des « points de contact ».

³⁶⁰ Les besoins du service du transport interne ont augmenté en raison de la nécessité d'acheminer les plats au sein des services de soins (dès lors que le réfectoire général de l'hôpital était fermé) et en raison des déménagements impliqués par l'aménagement de salles spéciales pour les patient·es infecté·es par la Covid-19.

³⁶¹ Au pic de la 2^{ème} vague d'infections à la Covid-19, environ 25% des membres du personnel étaient absent·es [source : délégation syndicale].

on peut lui expliquer le service transport ou le service lingerie, c'est plus facile que d'avoir les qualifications pour aller au chevet du patient... Et il y a des limites au niveau sécurité que l'on ne peut pas franchir. » [Responsable « RH » des volontaires]

C'est donc à la fois le niveau élevé d'absentéisme au sein des services supports de l'hôpital – où les travailleur·ses étaient vraisemblablement moins bien protégé·es par rapport à la Covid-19 (par rapport aux autres services de l'hôpital, en particulier les services de soins) – et le niveau plus faible des qualifications exigées au sein de ces services qui a conduit l'hôpital à remplacer les employé·es absent·es par des volontaires. Pour les volontaires, cela impliquait de s'approprier très rapidement un nouveau rôle professionnel, afin d'assurer le bon fonctionnement du service concerné.

« On a été intégré très vite, puisqu'en fait on remplaçait directement des personnes qui sont là habituellement... Donc c'est comme si on enlevait des personnes d'une chaîne de production et qu'il fallait en remettre. Ils doivent prendre directement le même rôle, parce que sinon il y a un problème dans la production. C'était la même chose ici. En gros si nous on n'était pas capable de répondre aux critères de ce qui se fait d'habitude, il allait y avoir un problème dans leur chaîne de production. Du coup il fallait qu'on gère, comme si on y travaillait depuis longtemps. » [Kévin, volontaire au sein du service alimentaire]

De manière générale, parmi l'ensemble des tâches que les volontaires ont été amené·es à réaliser au sein de l'hôpital pour faire face à la pandémie, celle du contrôle des patient·es à l'entrée de l'établissement fut sans doute la plus éprouvante du point de vue des volontaires. En effet, si le service chargé d'assurer la gestion des entrées dans l'hôpital était présenté comme le service de « l'accueil Covid », les responsabilités des volontaires assigné·es à ce service consistaient en réalité à veiller à ce que les personnes entrant dans l'hôpital respectent les mesures sanitaires (port du masque, désinfection des mains, etc.) et, surtout, à empêcher l'entrée aux personnes qui souhaitaient visiter les patient·e·s hospitalisé·es. « L'accueil Covid » était donc en réalité un organe de contrôle à l'entrée de l'établissement, en toute première ligne, où pouvait se cristalliser de fortes tensions au vu des mesures que cet organe était en charge de faire appliquer. Ainsi, comme le résumait Brigitte lors de son entretien : « il faut arriver à filtrer sans être inhumain ».

« Il faut gérer les émotions des gens parce que parfois ils veulent rentrer et ils ne peuvent pas. On doit leur expliquer qu'ils ne peuvent pas et c'est déjà arrivé plusieurs fois qu'ils s'énervent ou qu'ils pleurent. Du coup il faut régler ce problème-là. Donc il faut avoir un certain tact, ce qui n'est pas facile. (...) Contraindre les gens, ce n'est pas facile, ce n'est pas agréable de dire aux gens : 'voilà, écoutez, vous mettez votre masque comme ça, vous devez absolument vous laver les mains, vous

devez maintenir une distance', donc ça ressemble vraiment à quelque chose de très strict aussi, de très intimidant parfois. » [Lorenzo]

« Il faut quand même avoir les nerfs solides parce que les gens sont très nerveux. Ils en ont marre, ce que je comprends très bien, mais il faut quand même s'accrocher. (...) Au début on se dit que ça va être facile : bon, on arrive là, on va mettre du gel un petit peu, des masques et tout ça. Mais non, ce n'est pas si facile que ça, c'est crevant. (...) C'est quand même des journées fatigantes et il y a l'agressivité de certaines personnes. » [Patricia]

Au-delà de l'aspect éprouvant des activités de contrôle liées au service de l'« accueil Covid » – qui semblait ressenti par l'ensemble des volontaires de ce service –, concernant les volontaires impliqués au sein d'autres services, leurs façons de vivre leurs activités et de les mettre en mots différaient selon leur statut par rapport à l'emploi. En effet, les personnes en recherche d'emploi, qui se sont engagées comme volontaires faute d'avoir une activité professionnelle, avaient tendance à insister fortement sur l'importance de leur rôle en tant que volontaires et sur les difficultés relatives à celui-ci. Leurs propos témoignent d'une attente forte que ce nouveau rôle social soit pleinement reconnu dans toute son importance et sa complexité. En ce sens, lors de son entretien, Karim soulignait par exemple toutes les « subtilités » propres à ses activités au sein du service de la lingerie – *« ça a l'air tout con de trier du linge, mais au final non ! »* [Karim].

« Tu donnes du linge. Tu fournis les salles. Tu dépannes les gens. Tu aides les gens. Il y a toute la gestion des stocks aussi, pour tous les services de l'hôpital, des plombiers jusqu'aux chirurgiens. Tu vas partout dans l'hôpital. Tu as intérêt à bien le connaître, parce que c'est un labyrinthe. Il y a aussi toute la gestion des casiers, qui sont attribués aux personnes. C'est une prise de tête quoi ! » [Karim]

Par contraste, la plupart des personnes qui se sont engagées en tant que volontaires sur le temps d'une suspension temporaire de leurs activités professionnelles ou qui sont retraitées insistaient sur le caractère relativement aisé des tâches qu'ils·elles avaient à accomplir en tant que volontaires. Ainsi, tout se passe comme si le fait d'avoir un statut professionnel assuré en dehors du volontariat ou de ne plus avoir de preuves à fournir sur le plan professionnel permettait de se représenter et de présenter ses activités en tant que volontaires comme à la portée de tous·tes.

« Il ne faut pas être bac+5 pour comprendre. (...) C'est un travail de manutention quoi. » [Benoit]

« C'est répétitif et, on ne va pas se mentir, ce n'est pas très compliqué. C'était vraiment... Ce n'est pas quelque chose qui nécessitait beaucoup de réflexion ou beaucoup de choses compliquées. (...) C'était amener des chariots à gauche à droite. » [Kévin]

« Pousser un chariot ce n'est pas comme si on devait utiliser 99% du cerveau, donc j'avais plein de réflexions en même temps. Je prenais le temps de réfléchir. Je trouvais ça très bien aussi. »
[Sylvestre]

b) 2^{ème} temps de la mobilisation (janvier-mai 2021) : de la réponse à la crise sanitaire à l'opportunité d'une main d'œuvre bon marché

À partir du mois de janvier jusqu'au mois de mai 2021, si une partie des volontaires a toujours été mobilisée pour soutenir l'hôpital afin de faire face à certains besoins supplémentaires liés à la crise sanitaire, de plus en plus de volontaires ont également été mobilisé·es pour prendre en charge de nouvelles tâches totalement indépendantes de la crise sanitaire, notamment pour l'aide aux patient·es afin d'utiliser de nouvelles bornes électroniques avec lesquelles tous·tes les patient·es doivent désormais interagir lorsqu'ils·elles ont un rendez-vous médical (qui ne sont aucunement liées à la crise sanitaire)³⁶².

Cette mobilisation de volontaires pour prendre en charge de nouvelles activités non liées à la crise sanitaire a été fortement critiquée par les représentant·es du personnel.

« J'ai l'impression qu'on utilise un peu le bénévolat comme de la main-d'œuvre pas chère à l'heure actuelle. (...) On utilise par exemple des bénévoles pour faire de l'accueil sur les nouvelles bornes électroniques (...). Je ne pense pas que ce soit le rôle d'un bénévole de faire ça ! (...) Ça doit être des travailleurs du CHR qui doivent faire ça ! C'est un travail, c'est un métier, ce n'est pas du volontariat quoi. » [Déléguée syndicale, mai 2021]

De plus, suite au retour de la plupart des membres du personnel au sein des services supports, certain·es volontaires ont assuré le remplacement de travailleur·ses salarié·es durant leurs congés.

« Heureusement qu'il y avait l'équipe de bénévoles qui venait renforcer, comme ça je pouvais donner les congés, les récupérations et les dispenses de service aux gens, pendant que les bénévoles venaient les remplacer quoi. C'est ce qui nous a permis d'avoir un équilibre pour avoir l'effectif complet sur le terrain. (...) Moi si j'ai de l'aide, je les prends. Ça me permet de pouvoir donner congé à mes collaborateurs qui ont travaillé toute l'année. » [Responsable du service du transport, mai 2021]

³⁶² Plusieurs bornes électroniques ont été installées dans le hall d'entrée de l'hôpital afin que les patient·e·s puissent confirmer leur présence pour leur rendez-vous et recevoir les informations nécessaires pour se rendre au sein du service concerné, sans devoir se présenter aux guichets de l'accueil. Autrement dit, ces bornes électroniques visent à réduire le nombre de personnes qui passent par les guichets et, par conséquent, potentiellement, le nombre de personnes qui y sont employées.

Il y a donc eu un basculement progressif de la mobilisation de volontaires bien au-delà des problèmes dus à la crise de la Covid-19. Du point de vue de l'expérience des volontaires, suite au retour des membres du personnel que les volontaires étaient initialement voués à remplacer temporairement et à la diminution des nouveaux besoins dus à la crise sanitaire, les représentations subjectives et les modes de présentation des activités accomplies en tant que volontaires sont devenues d'autant plus contrastées selon la situation des volontaires par rapport à l'emploi et des attentes portées sur le volontariat.

D'une part, les volontaires qui espéraient que leur engagement volontaire puisse soutenir leur insertion professionnelle (voire qu'il débouche sur un emploi salarié au sein de l'hôpital) ont insisté lors des entretiens sur l'importance clé de leurs activités et du maintien de leur présence au sein de l'hôpital.

« Ils nous gardent parce qu'il y a les bornes et il faut que les gens s'habituent. On a été avec Julie au-dessus, à la direction, on a pris rendez-vous et on a expliqué : 'les gens ont besoin de nous, quand ils ne sont plus venus depuis un certain temps, ils sont perdus !'. Même les gens le disent : 'heureusement que vous êtes là, parce que le jour où vous n'êtes plus là, les machines ne parlent pas'. (...) On nous a dit que pour nous engager, non, ils n'ont pas les fonds et qu'à un moment donné il faut bien se rendre compte qu'on n'aura plus besoin de nous. Mais moi je dis qu'on aura toujours besoin de nous ! » [Anne]

« Il y a eu toute la période où tout le monde prenait ses congés. Puis maintenant que tout le monde est là, on abat quand même encore un bon boulot avec Jean-Pierre. Certains se demandent comment ils feraient sans nous ! » [Karim]

D'autre part, par contraste, il est intéressant de constater que, parmi les personnes dont le volontariat n'était pas lié à un enjeu d'insertion professionnelle, nombreuses sont celles qui, suite au retour des membres du personnel, percevaient et présentaient au contraire leur engagement volontaire comme un support superflu pour les services supports. En ce sens, comme l'indiquait notamment Kévin lors de son entretien, suite au retour des membres du personnel, il concevait son engagement volontaire comme « *de moins en moins utile* » et n'avait plus de sens à ses yeux : « *je ne venais pas là pour ça* ». Il estimait que c'était désormais aux travailleur·ses salarié·e·s de « *réassumer leur travail* ». Nous verrons dans la section consacrée à l'issue du volontariat que plusieurs volontaires ont choisi de se désengager à ce moment-là, dès lors que la raison première de leur engagement – consistant à soutenir l'hôpital pour faire face à la pandémie – n'avait plus lieu d'être.

Par conséquent, comme le constataient les membres de la direction de l'hôpital sans pour autant en identifier la cause, les volontaires qui se sont engagé·es après le retour des membres du personnel et suite à la baisse des besoins liés à la crise sanitaire – soit à partir du début de l'année 2021 – étaient davantage des personnes en recherche d'emploi que des personnes en suspension temporaire de leur activité professionnelle ou retraité·es.

« Le bénévolat d'aujourd'hui³⁶³ n'est pas celui qu'on a vécu en octobre, parce que les gens ont repris leur vie, beaucoup retravaillent, les entreprises se sont réorganisées et j'ai ici un bénévolat de 2^{ème} vague qui m'attriste. J'ai beaucoup de gens qui ont perdu leur travail qui viennent vers moi pour l'instant. J'ai des nouveaux bénévoles qui viennent à moi et, malheureusement, on voit beaucoup de gens qui ont perdu leur travail pendant cette crise. (...). Non seulement ils ont perdu leur profession mais, à côté de ça, ils se retrouvent isolés chez eux à ne rien faire, donc le bénévolat était aussi un moyen de rebondir et de ne pas sombrer. » [Attachée à la direction générale]

c) 3^{ème} temps de la mobilisation (juin-octobre 2021) : le maintien de quelques volontaires pour prendre en charge des tâches non liées à la crise sanitaire

À partir du mois de juin jusqu'au mois d'octobre 2021, tous·tes les volontaires qui étaient en charge du contrôle à l'entrée de l'hôpital ont été remplacé·es par des vigiles suite à une altercation violente avec un patient. Certain·es volontaires ont toutefois encore être mobilisé·es en deuxième ligne pour aider les patient·es à utiliser les nouvelles bornes électroniques dans le hall d'entrée. De plus, quelques volontaires étaient toujours actif·ves au sein de certains services supports (cuisine, entretien des surfaces et transport interne), à raison d'un·e ou deux volontaires au sein de chacun de ces services.³⁶⁴ Il s'agissait quasi exclusivement de personnes qui espéraient que l'hôpital les engage comme travailleur·ses salarié·es.

³⁶³ Entretien réalisé le 9 mars 2021.

³⁶⁴ Fin septembre 2021, seule une petite dizaine de volontaires continuaient de s'engager/d'être engagé·es au sein de l'hôpital.

4.4.2. Des niveaux d'investissement différenciés

a) Les normes établies par l'hôpital en matière de prestations

Les volontaires de l'hôpital de la Citadelle étaient théoriquement libres de définir leurs horaires de travail et la durée de leur implication au sein de l'hôpital à leur guise. Mais certaines normes ont toutefois été établies par l'hôpital.

Premièrement, dès la séance d'information initiale, les responsables du management ont souligné qu'il était attendu que tous·tes les volontaires prestent au minimum une demi-journée par semaine, idéalement durant un mois – *« Au départ c'était une demi-journée pendant un mois. Puis après c'était tacitement renouvelable, donc ils restaient autant qu'ils voulaient. »* [Responsable « RH » des volontaires]

Ensuite, la planification des horaires était réalisée à l'échelle des services, au sein desquels les responsables construisaient les plannings à partir des disponibilités des volontaires, *« au jour le jour »* ou *« de semaine en semaine »* [Responsable du service de l'« accueil Covid »]. Afin d'assurer le suivi en matière d'organisation du travail et de « défraiement » des prestations, il était demandé aux volontaires qu'ils·elles prestent soit des demi-journées, soit des journées complètes. Une fois les horaires établis, les responsables de service insistaient en particulier sur le respect des horaires. *« J'aime bien rappeler de venir à l'heure (...) et s'ils sont en retard je demande quand même de me prévenir un petit peu avant »* déclarait ainsi la responsable du service de l'« accueil Covid » lors de son entretien. De plus, les temps de pause étaient également régulés, comme pour les travailleur·ses salarié·es.

« Je fais une répartition pour le temps de midi et ça je demande de la respecter. Je leur dis que normalement c'est 24 minutes. Mais je donne une demi-heure, donc je suis quand même gentille. Mais si on dépasse ça... Le problème c'est que la personne suivante attend pour aller manger. Il faut quand même se respecter les uns les autres. Que tu sois bénévole ou jobiste, pour moi c'est la même chose à ce niveau-là. » » [Responsable du service de l'accueil]

Plus radicalement, dans les services supports au sein desquels les volontaires remplaçaient des employé·es absent·e·s, il était demandé que les volontaires calquent leurs horaires quotidiens sur ceux des employé·es absent·es.

« Automatiquement, quand ils viennent au transport, c'est 7h30-16h. (...) L'horaire des volants³⁶⁵ c'est comme ça. (...) J'ai eu un petit problème avec un volontaire parce qu'il entamait deux travail [sic]. Il venait ici en tant que bénévole et pendant la journée : 'oh, j'ai reçu un coup de fil de mon employeur, il faut que j'aie me présenter à midi chez mon autre employeur'. Alors il fallait jongler, il fallait noter les heures, pas oublier... (...) Moi je lui disais : 'écoute, faut être sérieux, moi je compte sur toi' (...) 'Moi je suis flexible, je veux bien, tu es là, tu me dépannes, ce que tu veux, mais si moi je t'ai prévu sur la feuille, c'est que j'ai besoin de toi'. » [Responsable du service du transport interne]

Au-delà de ces normes organisationnelles relatives aux horaires de travail des volontaires, qui impliquent que ces dernier·es n'étaient donc pas entièrement libres de définir leurs horaires à leur guise, force est de constater que certain·es volontaires se sont engagé·es à temps plein durant plusieurs mois, tandis que d'autres se sont engagé·es à temps partiel pour quelques semaines seulement. Ces différents niveaux d'implication des volontaires s'expliquent non pas en raison d'exigences organisationnelles, mais surtout par des significations subjectives associées au volontariat et des attentes portées sur le volontariat. Ici encore, la différence est particulièrement saillante entre les volontaires à la recherche d'un emploi et les autres volontaires.

b) L'investissement fort des demandeur·ses d'emploi : « nous on ne s'assied pas, on travaille tout le temps ! »

Tout d'abord, il est frappant de constater que tous·tes les volontaires qui étaient en quête d'un d'emploi salarié se sont engagé·es soit à temps plein (du lundi au vendredi, entre 7h30 et 8h par jour)³⁶⁶, soit autant que possible dans la mesure de leurs disponibilités s'ils·elles suivaient une formation en parallèle³⁶⁷. Ce niveau d'implication particulièrement fort est à mettre en lien avec leur ferme volonté de « se montrer motivé·es » auprès de l'employeur, en vue d'être engagé·es comme salarié·es par l'hôpital³⁶⁸. Pour eux·elles, le volontariat était donc pleinement saisi comme un « travail de l'espoir » (Simonet, 2018), dans lequel ils·elles s'investissaient corps et âme en vue d'obtenir un véritable statut d'emploi stable et reconnu.

³⁶⁵ Au sein du service du transport interne, les « volants » sont les travailleur·ses qui acheminent et reprennent les charriots dans l'hôpital (pour l'alimentation des patient·es, les déchets, la lingerie, le matériel médical, etc.). Ils·elles constituent la grande majorité des travailleur·ses de ce service.

³⁶⁶ Parmi les volontaires interrogé·es, c'était le cas de Julien, Valentina, Karim, Laurent, Fatima, Rachid, Patricia et Jean-Pierre.

³⁶⁷ Parmi les volontaires interrogé·es, c'était le cas de Mégane, Thomas, Tiffany et Lorenzo.

³⁶⁸ Cf. *supra*.

« Je suis toujours en ordre. Je n'ai jamais été en retard en 15 jours. Je prends deux bus. Je veux dire que je suis motivée, que je suis courageuse, ce n'est pas facile de le faire du lundi au vendredi, de se réveiller à 5h. (...) Mais moi-même je me dis : 'quand tu es motivé, que tu es courageux, on va d'abord venir voir la personne qui est toujours courageuse'. Ça va permettre aussi d'avoir le contrat de travail après. Moi je pense comme ça. » [Fatima]

« On a envie et à l'hôpital ils le savent aussi. Ils voient les gens qui... Nous on ne s'assied pas. Je passe 8h... Par exemple on a la pause du midi, 25 minutes, on va s'asseoir, mais sinon tout le reste de la journée nous on ne s'assied pas, on travaille tout le temps ! » [Rachid]

« Je me suis levé bien à l'heure tous les jours, bien apprendre, bien faire mon taf, malgré que je sois bénévole. Mais c'était en vue de me faire engager quoi. (...) Ce n'est pas pour rien que je suis venu. Mon voisin m'avait dit 'si tu ne fais pas le con, serre les fesses, ok c'est 800 balles pour un plein temps, tu vas en chier, mais crois-moi que ça va aller vite !'. Et effectivement, début janvier : 'Karim on aimerait bien te voir'... C'était pour un mi-temps... » [Karim]

De plus, pour certain·es volontaires exclu·es du marché de l'emploi dont la situation matérielle n'était pas aisée, l'importance du « défraiement » comme support économique a également contribué à ce qu'ils·elles se soient engagé·es à temps plein en tant que volontaires.

« Joseph : Il me semble que quand on s'est vu la dernière fois tu t'engageais à temps plein. Pourquoi est-ce que tu t'engageais à ce niveau-là ? Pourquoi est-ce que tu t'engageais autant, plutôt que de faire un temps partiel ?

Lorenzo : Moi j'avais une vision plus en bloc, c'est-à-dire que je me disais : 'mets tout à fond maintenant', comme ça je remplis tout ce qu'il y a à remplir, parce que c'est une période où il n'y avait pas encore assez de bénévoles... Puis on nous avait parlé aussi de la rémunération, donc il y avait cette motivation aussi. » [Lorenzo]

Enfin, au-delà de ces logiques d'action que l'on peut qualifier de « stratégiques » (Dubet, 1994) que constituent l'espoir d'être engagé·e comme salarié·e par l'hôpital et l'importance du « défraiement » comme support économique, l'engagement fort des demandeur·ses d'emploi est également à mettre en lien avec une association subjective du volontariat à une forme de travail, que nous développerons en détail dans la section suivante. Certain·es volontaires se percevaient et se présentaient ainsi comme des travailleur·ses, tout en cherchant à se distinguer d'autres travailleur·ses au sein de l'hôpital qui, bien que rémunéré·es, tenteraient d'en faire le moins possible.

« J'ai des copains qui me sonnent parfois : 'viens prendre un verre !'. Je dis 'ben non, je ne serai pas là, je travaille'. 'Mais t'es bénévole, tu pars quand tu veux, t'as 34€ par jour !'. J'ai travaillé avec un étudiant pendant 15 jours, très gentil garçon, il avait 65€ par jour hein. Mais moi, ce n'est

pas pour me vanter, mais je cherche le boulot. Je cherche à aider. Lui il se cache dans les caisses sur son GSM. (...) Je ne suis pas un tire au flanc, je ne profite pas de mon statut de bénévole pour me planquer. Je le disais encore au chef lundi, quand on ferme le comptoir, il me reste 50 minutes, on ne commence pas un nouveau travail, mais je dis au chef : 's'il y a quelque chose à faire, dites le moi', si je dois aller jusque 16h10 ou quoi, je le fais, on ne va pas en faire un cigare. » [Jean-Pierre]

c) L'investissement ponctuel des volontaires en emploi ou retraité·es : « le bénévolat ce n'est pas une obligation, je veux me sentir totalement libre »

Par contraste avec les volontaires en quête d'emploi, tous·tes les volontaires ayant un statut sécurisant et reconnu en dehors du volontariat se sont engagé·es à temps partiel, de un à trois jours par semaine. Pour la plupart d'entre eux·elles, le fait de préserver leur « liberté » et de continuer à exercer d'autres activités en parallèle était essentiel.

« Moi je ne viens qu'une fois par semaine parce que je veux que ça garde un sens et je ne veux pas quelque chose qui m'amène à une forme d'obligation. Le bénévolat ce n'est pas une obligation. C'est un service que je rends et que je me rends quelque part. (...) Je ne rentre pas dans des systèmes d'obligations, je veux me sentir totalement libre. » [Benoît]

« À la Citadelle, je ne suis pas obligé d'y aller. Quand vous êtes bénévole, si demain je ne suis pas bien ou si j'ai autre chose à faire, je peux dire : 'demain je ne viens pas'. Et ça se passe bien comme ça. (...) J'avais demandé trois jours par semaine. Je voulais garder aussi 2 jours pour autre chose quoi. (...) J'ai un enfant qui a acheté une maison, il avait aussi besoin que je vienne l'aider et tout ça. J'ai essayé d'arranger un peu tout ça. » [Roberto]

Ceci soutient l'hypothèse que nous avons avancée dès l'analyse des significations initiales de l'engagement volontaire à l'hôpital de la Citadelle, à savoir que le fait d'être libéré·es du besoin matériel et de la nécessité d'être reconnu·es socialement via un statut socioprofessionnel stable permet de s'engager plus librement et consciemment pour contribuer à un projet d'utilité collective, sans que le volontariat soit saisi comme un support fondamental d'existence matérielle et sociale.

4.4.3. La position du volontariat par rapport au « travail »

a) Du point de vue des responsables : normes et représentations associées au volontariat

En analysant le processus de recrutement des volontaires, les tâches assignées aux volontaires et les normes organisationnelles en matière d'horaires de travail, nous avons vu que l'hôpital de la Citadelle empruntait fortement aux référentiels de l'emploi pour encadrer le volontariat. En effet, les volontaires ont été sélectionné·es et réparti·es entre les différents services de l'hôpital selon certains critères. Ils·elles ont ensuite été intégré·es dans un cadre fortement structuré et hiérarchisé dans lequel il était attendu d'eux·elles qu'ils·elles exercent les mêmes tâches que les employé·es, en respectant un ensemble de normes professionnelles en matière d'hygiène, de comportement avec les patient·es, de prestations, etc. De plus, en contrepartie de leurs prestations en tant que volontaires, l'hôpital a également prévu qu'ils·elles reçoivent une faible rétribution quotidienne.

Nous avons interrogé plus avant les responsables du management sur les normes qui étaient associées au volontariat et sur la façon dont ils·elles percevaient les volontaires. En matière de normes, il était également demandé aux volontaires qu'ils·elles respectent un ensemble d'exigences de savoir-être, telles que porter « *l'uniforme* » de l'hôpital, faire preuve « *de beaucoup d'humanité et d'empathie* » à l'égard des patient·es, « *arriver à l'heure* », « *être poli* », « *sourire derrière le masque* », etc. [Responsable du service de l'« accueil Covid »].

« Quand vous rentrez dans le monde du travail, vous avez des règles, donc il y a un petit minimum quoi. (...) À l'accueil on est en première ligne, les premiers qu'on voit, c'est nous. On ne peut pas nous éviter, donc j'ai dit : 'que vous soyez bénévoles ou étudiants, il faut faire ça sérieusement'. C'est bien d'être gentil mais, à un moment donné, il y a des règles : les règles il faut les suivre. Voilà. J'expliquais : 'quand vous allez tomber chez un autre employeur, que vous allez avoir une place fixe, il y aura des règles aussi, donc c'est la même chose', ça les prépare aussi. (...) Ils comprenaient, ils disaient : 'oui c'est vrai Madame, vous avez raison'. Je dis : 'oui, ici il y a des règles, il faut quand même les respecter, on n'est pas là pour jouer'. » [Responsable du service de l'« accueil Covid »]

« On essaye de faire respecter les mêmes règles que les collaborateurs. (...) C'est la même chose. En fait ce qu'il se passe aussi c'est que la direction ne sait pas... Enfin ils sont habillés de la même façon. Ça veut dire que si moi je laisse un bénévole faire tout et n'importe quoi, je risque d'avoir un coup de fil dans la minute qui suit, disant 'tiens, comment ça se fait que le gars du transport est

en train de faire le mariol sur la fontaine ou passe sa journée dans le fumoir ?'. Je ne sais pas moi. Donc je dois quand même donner les bonnes règles aux gens. » [Responsable du service du transport]

Au regard de cet ensemble d'exigences qui reposaient sur les volontaires, on peut s'interroger sur le fait que persistent ou non des différences de traitement entre les volontaires et les employé·es de l'hôpital. À ce propos, les positions variaient selon les responsables de service. Certain·es responsables maintenaient une certaine distinction entre les volontaires et les employé·es quant à ce qu'ils·elles s'estimaient en droit d'attendre d'eux·elles, notamment en matière d'absentéisme.

« Je ne peux pas demander les mêmes exigences aux étudiants et aux bénévoles. Par exemple, si quelqu'un est trop souvent malade et qu'il s'absente souvent, je ne peux pas trop en vouloir aux bénévoles, tandis qu'un étudiant, non, il s'est engagé, il a signé un contrat. Quand il est malade, il est malade, mais il y a des règles, il y a une procédure : tu dois prévenir ta hiérarchie. »
[Responsable du service de l'« accueil Covid »]

Toutefois, selon d'autres responsables de service, les volontaires étaient des travailleur·ses comme les autres, qui devaient répondre aux mêmes exigences que les employé·es, en particulier en matière d'horaires de travail.

« Joseph : Est-ce qu'il y a d'autres règles à respecter quand on vient ici en tant que bénévole ?
Responsable du service transport : *Ben ici je vais dire qu'on essaye de faire respecter les mêmes règles que les collaborateurs. Ça veut dire qu'ici les collaborateurs ils commencent à 7h30, jusque 9h, à 9h ils ont une petite pause d'un quart d'heure, dès que c'est fini on reprend le travail jusque midi. De midi à 12h45 c'est le temps de table légal qui est pointé. À 12h45 les gens doivent être disponibles, on recommence la journée, jusque 15h. Il y a des règles, on donne les mêmes règles qu'aux collaborateurs, c'est la même chose. »* [Responsable du service transport]

Du point de vue de la direction de l'hôpital, par rapport aux travailleur·ses salarié·es, les volontaires apparaissaient comme une main d'œuvre flexible, disponible à la demande.

« En situation de Covid, si vous commencez à vous sentir un peu fébrile, dans la minute qui suit vous êtes écarté ! (...) Donc c'était tout simple, pour moi c'était un coup de fil : 'vous pouvez passer une heure-là ?' Surtout si la personne avait déjà signé la convention. C'était facile. J'avais un fonds de roulement de personnel de bénévoles où, sur un simple coup de fil, 'oui, oui, je suis là, j'arrive'. C'est infaisable dans un contrat de travail ! » [Attachée à la direction générale]

De plus, pour les demandeur·ses d'emploi, les responsables du management associaient explicitement le volontariat à un support d'accès à l'emploi salarié.

« Je dis toujours, que ce soit du bénévolat ou en tant qu'étudiant, 'c'est une corde en plus à ton arc'. Dans ton CV, quand tu mets ça, ça fait toujours bien, surtout en période Covid, parce qu'ils ont dû être polyvalents, avec toutes les tâches qui ont été attribuées : le tri, s'occuper des chaises roulantes, le brancardage, l'explication aux bornes... » [Responsable du service de l'« accueil Covid »]

En miroir, pour les responsables de service, ces volontaires constituaient une « réserve de recrutement » privilégiée : *« ici par exemple je sais bien que Julien c'est quelqu'un de jeune, qui n'a pas d'emploi. Si j'ai un problème, un collaborateur à remplacer, j'ai directement Julien sous la main. Je peux le prendre. »* [Responsable du service transport].

L'ensemble de ces normes et de ces référentiels associés par l'hôpital au volontariat par les responsables du management (qui façonnent indéniablement ce statut comme une forme d'emploi) invitent à explorer plus avant la façon dont les volontaires eux·elles-mêmes situent leur expérience par rapport à leur conception du travail. En interrogeant les volontaires sur ce point, leurs représentations subjectives différaient à nouveau en profondeur selon leur situation par rapport à l'emploi.

b) Pour les personnes exclues du marché de l'emploi : l'association du volontariat à un « travail comme un autre »

Il est frappant de constater que tous·tes les volontaires qui étaient demandeur·ses d'emploi et les volontaires qui étaient en âge de travailler mais sans emploi (pour des raisons familiales ou de santé) associaient leur activité volontaire à une forme de « travail ». Bien que seules les personnes exclues du marché de l'emploi sont ici concernées, ceci rejoint la thèse de M. Simonet (2004), selon laquelle les discours des bénévoles sur leur expérience sont profondément imprégnés par le registre lexical du travail : « la parole des bénévoles sur leur pratique est apparue avant tout comme un discours sur leur travail de bénévole » (p. 142).

En ce sens, dès l'origine de leur engagement, les volontaires en quête d'un emploi mobilisaient la terminologie issue du marché de l'emploi pour se rapporter à leur engagement : ils·elles ont « postulé » [Lorenzo et Mégane], « rentré » ou « déposé » leur « candidature » [Julien et Laurent], voire leur « lettre de motivation » [Valentina], pour ensuite, s'ils·elles avaient la « chance » [Rachid] d'être « repêchés » [Patricia], « signer » un « contrat » [Tiffany, Valentina, Fatima, Karim et Patricia].

Ensuite, quasiment tous·tes les volontaires sans emploi associaient leur activité volontaire à une forme de « travail ». Celui-ci leur permettait *a minima* d'avoir une occupation, une activité, un rythme et un horizon d'accomplissement, comme l'indiquaient notamment Fatima et Anne dans leurs entretiens :

« Moi je le vois comme un travail. Je me dis : 'plutôt que de rester là, c'est mieux de faire quelque chose'. (...) Pour moi c'est mieux de travailler que de rester au centre sans rien faire. Même si ce n'est que 30€ qu'on te paye, mais tu sors ! (...) Pour moi n'importe quel travail c'est bien. » [Fatima]

« Plutôt que de tourner en rond chez soi, ici ce n'est pas la même fatigue. C'est une fatigue d'avoir fait quelque chose et pas une fatigue de ne rien faire. J'ai travaillé avant donc c'est comme si je travaillais. (...) Je me lève le matin, je me prépare, comme avant quand je travaillais quoi. (...) Même si c'est du bénévolat, j'ai un but. » [Anne]

Plus radicalement, certaines personnes en quête d'un emploi soulignaient que leur expérience en tant que volontaires s'apparentait pleinement à une expérience de « travail », à laquelle ils·elles se rapportaient comme s'il s'agissait d'un travail salarié.

« Je prends tout à cœur parce que c'est comme si je travaillais. Si je devais travailler en tant que salariée, je ferais la même chose, je ne changerais pas. Voilà. Ce n'est pas parce que j'aurais un grade entre guillemets que je me prendrais plus la tête, donc je ferais... Je resterais moi. (...) Salaire ou pas salaire pour moi c'est la même chose (...) Pour moi c'est mon travail. » [Julie]

« C'est une expérience de travail normale pour moi. Je ne travaille pas comme tout le monde on va dire, mais voilà quoi. Au fur et à mesure je fais à peu près le même travail que tout le monde. » [Julien]

« Je venais comme si c'était ma journée de travail, comme si j'avais un contrat normal. J'étais là 5 ou 10 minutes en avance... parce que justement je me mettais à la place des personnes et je me disais 'je n'ai pas envie que si on vienne m'aider...', comment expliquer... que les gens ressentent que je suis juste bénévole, que je sois là à me croiser les bras pendant une heure. Certes, j'ai le droit, mais je ne me le serais jamais permis. (...) Je n'étais pas là pour décorer. » [Tiffany]

De manière plus frappante encore, pour des personnes ayant des difficultés économiques, le volontariat a pu être associé par certain·es à un « *gagne-pain* », comme l'indiquait Karim lors de son entretien.

« Ici c'était un gagne-pain. Vraiment un gagne-pain. Avant j'avais un autre taf, je travaillais dans l'événementiel et les contrats de bénévole que je faisais ce n'était que du surplus, pour ma passion, tu vois ? Mais ici c'est devenu vraiment un boulot alimentaire, même si c'était du bénévolat et que

je ne gagnais pas grand-chose. Je gagnais, je crois, 800€ pour un plein temps tu vois, sur le mois. »
[Karim]

Nous avons interrogé les volontaires sur les raisons de leur association du volontariat à une forme de « travail ». En ce sens, ils·elles soulignaient tout d'abord qu'ils·elles se devaient de répondre à des « demandes » concernant des tâches à exécuter, comme l'indiquaient notamment Laurent et Anne lors de leurs entretiens.

« Moi à partir du moment où on me demande de faire une tâche, je considère que c'est un travail. Mais ce n'est pas péjoratif. Ça m'occupe et si on me demande de faire un truc... Ce n'est pas un hobby non plus. C'est un travail quoi, on me confie une tâche et voilà quoi. (...) Pour moi il n'y a rien d'ingrat : un travail, c'est un travail. » [Laurent]

« Pour moi c'est un travail, même si c'est du bénévolat, c'est du travail. Mais du travail je veux dire... (...) On m'a formée et on m'a demandé de diriger les gens, pour moi c'est un travail. Je fais partie de la Citadelle, même si on est bénévole. Je ne viens pas ici pour boire ma tasse de café et regarder les gens passer. (...) Je ne viens pas ici pour compter fleurette quoi. Je viens ici parce qu'on me demande de faire un travail... » [Anne]

De plus, ces tâches étaient identiques à celles accomplies par des travailleur·ses salarié·es, qui plus est souvent en prestant le même horaire de travail que ces dernier·es.

« C'est un travail du fait qu'on fait la même chose que les engagés. Le même nombre d'heures. Enfin, ça dépend ce qu'on veut faire comme heures aussi. Mais je veux dire, leur boulot et notre boulot... Je vois Martine, qui est une engagée, ben je fais autant qu'elle, voire plus parfois. Mais je veux dire, c'est le même boulot quoi, il n'y a aucune différence. » [Patricia]

Non sans lien avec le degré substantiel d'implication au travail des volontaires en quête d'emploi, leur association du volontariat à un « travail comme un autre » [Lorenzo] a conduit plusieurs d'entre eux·elles à se placer en position « subordonnée » vis-à-vis de l'hôpital. En ce sens, lors de son entretien, Valentina indiquait par exemple qu'elle allait « travailler », même lorsqu'elle n'en ressentait pas l'envie :

« Moi je le prends comme un travail. Je me lève tous les jours pour aller travailler (...), même si je ne gagne pas un salaire comme quelqu'un qui est engagé, mais pour moi c'est le travail. (...) De temps en temps, je me lève et pff... Il y a des moments où on n'est pas à 100%. Je me dis 'ok, c'est comme si c'était mon travail, je dois y aller, ce n'est pas parce qu'aujourd'hui je ne me sens pas bien... Si c'était mon travail je devrais y aller quand même', c'est comme ça que je le prends. »
[Valentina]

Dans le même sens, Karim indiquait lors de son entretien que, lorsqu'il souhaitait se libérer, il demandait l'autorisation de « prendre congé » à son responsable hiérarchique.

« Je n'ai pas pris de congé, à part un jour où j'ai eu un décès dans la famille, c'était fin décembre, j'ai pris trois ou quatre jours je crois. Je suis parti pendant ma matinée, j'ai prévenu mon responsable (...), il m'a dit 'écoute, tu peux prendre congé'. Il a été très réceptif là-dessus. » [Karim]

Plus radicalement encore, Lorenzo soulignait lors de son entretien qu'il évitait de prendre position dans le cadre de ses échanges au sein de l'hôpital, craignant que cela puisse lui « coûter son poste ».

« Moi même si je n'étais pas fondamentalement d'accord avec tout, de toute façon je me disais : 'voilà, il faut que je fasse ce qu'on me dit', pour pouvoir créer des liens avec le personnel de l'hôpital, surtout pour être bien vu et me faire ami. (...) J'ai remarqué que c'était intéressant d'éviter le débat public. C'est malheureux à dire mais peut-être qu'il vaut mieux ne pas donner son avis, tout simplement. (...) Mais ça c'est un peu comme partout, dans le monde du travail en tout cas. Si on se démarque trop, en disant 'moi je ne suis pas d'accord avec ça, ça, et ça', on risque de se démarquer trop et ça peut nous coûter un poste, notre poste. (...) Donc c'est pour ça qu'ici, même si je ne suis pas d'accord, je vais faire comme eux, dire que je suis d'accord aussi et puis voilà, tant pis. » [Lorenzo]

c) Pour les personnes intégrées sur le marché de l'emploi ou retraité·es : la dissociation du volontariat et du « travail »

Par contraste avec les volontaires exclu·es du marché de l'emploi, la plupart des volontaires qui se sont engagé·es à l'hôpital durant une période temporaire de suspension de leurs activités professionnelles ou qui sont retraité·es n'associaient pas leur expérience du volontariat à une forme de « travail ». S'ils·elles distinguaient le volontariat de leur conception du « travail », c'est en premier car l'objectif était de « rendre service », sans y être « contraint·es » ou « obligé·es ».

« Pour moi ce n'est pas un travail. c'était pour rendre un service. J'aidais, je rendais service, mais je ne considérais pas ça comme un travail, comme une contrainte, de me dire 'je suis obligé de le faire'. Un travail c'est ça : on est obligé d'aller travailler pour gagner sa croute. Ici c'était un service que je rendais, ce n'est pas pareil. » [Alain]

« Ce n'est pas du travail parce que ce n'est pas obligé. C'est un souhait, c'est une envie... Un travail, il y a des jours où ça va, où c'est très agréable, mais il y a des fois où on est bien obligé quoi. Mais ici ce n'est pas une forme de travail. (...). C'est un choix délibéré de ma part. Je pourrais

très bien dire demain 'la semaine prochaine, je ne viens pas, voilà'. Il n'y a pas de justification à donner, rien du tout. Donc voilà, ce n'est pas les mêmes relations malgré tout. (...) Dans ma tête ça n'a jamais été un travail. C'était pour aller rendre service à un moment donné, de façon très ponctuelle dans le temps quoi. » [Brigitte]

« Je ne considère pas ça comme un travail entre guillemets. Je me sens assez libre pour faire ce que j'ai envie de faire, d'une certaine manière. Je n'irai pas m'engager dans un truc que je n'ai pas envie de faire. Voilà, je ne vais pas me forcer à faire quelque chose que je n'ai pas envie. J'ai la possibilité de trouver d'autres choses, d'autres voies. Et, si je le fais, c'est que je le fais à 100% et que j'ai envie de le faire, mais je ne me forcerai pas. » [Sylvestre]

Ces volontaires distinguaient également leur expérience d'une forme de « travail » car ils·elles percevaient le volontariat comme une activité exigeant moins de « pression » [Christophe] que les activités professionnelles qu'ils·elles avaient vécues au préalable – « on ne tue pas les gens à la tâche quoi » [Roberto]. De plus, comme l'indiquait par exemple Nadine lors de son entretien, si elle ne considérait pas le volontariat comme un « travail », c'est également car il s'agissait d'une activité exigeant un degré moindre de responsabilités au regard de ses expériences professionnelles antérieures.

« Je suis responsable de ce que je fais mais ce n'est quand même pas le même engagement que dans un milieu de travail. J'étais coordinatrice avant... Ici on est exécutant. (...) Je ne dois me tracasser de rien quand je viens le matin ici. Je fais mes heures et c'est tout. Quand je travaillais c'était quand même fort différent : plus de prise de tête quoi ! Enfin, une autre responsabilité, beaucoup plus grande. » [Nadine]

À la marge, l'expérience du volontariat pouvait également être distinguée d'une forme de « travail », car l'objectif n'était pas de percevoir un salaire.

« Ce n'est pas un travail. Parfois je me dis : 'c'est un peu comme un loisir', parce que j'y prends du plaisir. S'il y a moins de besoin je m'en irai. (...) J'ai un ami qui dit : 'quand même, tu te rends compte, le temps que tu passes, et tu n'es pas payé'. Mais je dis : 'ce n'est pas une question d'être payé, justement, c'est un bénévolat, je ne suis pas là pour décrocher un salaire !'. Enfin il y a une petite indemnisation, mais je ne suis pas là pour percevoir de l'argent, non. C'est tout le contraire. » [Marc]

Enfin, contrairement aux volontaires qui se concevaient comme des « travailleur·ses » et qui avaient tendance à se placer en position subordonnée au sein des services dans lesquels ils·elles s'investissaient, pour les volontaires dont l'engagement n'était pas lié à un enjeu professionnel, ils·elles semblaient également se sentir davantage libres de prendre position au sein de

l'organisation, à l'instar de Marc qui s'autorisait à « *[se] comporter un peu comme du poil à gratter* ».

« Ce qui est intéressant c'est que je sens que, grâce à mon expérience, je peux apporter quelque chose. (...) Parfois je fais les tâches et je me dis : 'tiens, on pourrait peut-être les organiser autrement'. (...) Parfois je peux me comporter un peu comme du poil à gratter : 'ce que vous avez sorti, c'est bien, vous créez des indicateurs de qualité, mais ça s'adresse à qui ?', 'je ne comprends pas l'indicateur, vous voulez en arriver où ? Est-ce que vous pensez que tout le monde va comprendre ?', voilà. » [Marc]

Pour conclure, le Tableau 16 reprend les différentes dimensions qui ont conduit les volontaires à associer ou, au contraire, à dissocier leur expérience du volontariat de ce que ce que signifie pour eux·elles le « travail ». La principale dimension est l'aspect subordonné ou non de l'expérience. Les volontaires exclus du marché de l'emploi, dont l'engagement s'inscrit dans une perspective professionnelle consistant à obtenir un emploi stable et reconnu, avaient tendance à vivre le volontariat de manière subordonnée (tant concernant le volume de leurs prestations que leur attitude au travail) et l'associaient de ce fait à une expérience de « travail » comme une autre. Plus marginalement, deux autres critères conduisaient ces volontaires à associer leur expérience à un travail : la nature des tâches exercées (qui étaient ici identiques à celles des employé·es de l'hôpital) et la dimension rétribuée des prestations. À l'inverse, les volontaires qui, en dehors du volontariat, bénéficiaient d'un statut sécurisant et reconnu socialement, distinguaient leur expérience d'une forme de travail car ils·elles ne sentaient pas subordonné·es mais libres dans l'exercice du volontariat (à la fois pour décider du volume de leurs prestations et dans leur attitude au travail). De plus, ils·elles vivaient le volontariat comme impliquant moins de responsabilités et de pression que ce que représente le « travail » à leurs yeux. À la marge, ils·elles distinguaient également le volontariat du travail en ce sens qu'ils·elles n'attendaient pas de rétribution en contrepartie de leurs prestations.

Tableau 16 : Synthèse des dimensions qui impliquent d'associer ou non le volontariat à une forme de « travail », du point de vue des volontaires de l'hôpital

Association subjective du volontariat à une forme de « travail » comme une autre (volontaires exclus du marché de l'emploi)	Dissociation subjective du volontariat et du « travail » (volontaires bénéficiant d'un statut sécurisant et reconnu en dehors du volontariat)
Expérience subordonnée (devoir d'exécution de demandes hiérarchiques, rapport au travail vécu comme subordonné, pas d'expression d'opinions au sein de l'organisation)	Expérience non-subordonnée (rapport au travail vécu comme libre/non subordonné, expression d'opinions au sein de l'organisation)
Tâches similaires à celles exercées par les employés	Moins de pression et de responsabilités que dans d'autres activités professionnelles
« Gagne-pain » (à la marge)	Pas d'attente de rétribution

4.4.4. Les représentations subjectives du « défraiement » quotidien : du gagne-pain à l'anecdote

Nous avons vu que l'hôpital de la Citadelle a opté pour un défraiement forfaitaire des volontaires à hauteur de 34,7€ par jour complet presté, soit le défraiement forfaitaire maximum autorisé légalement, non soumis à l'impôt. Nous avons enquêté sur les différents « marquages » sociaux de cette somme d'argent (Zelizer, 2005), c'est-à-dire sur les diverses significations et valeurs qui lui ont été associées par les acteur·rices. Après avoir dit un mot sur les significations de ce « défraiement » pour les responsables du management au sein de l'hôpital, nous analyserons en détail ce qu'il représentait pour les volontaires.

a) Les significations du « défraiement » du point de vue des responsables du management

La direction de l'hôpital soutient en premier lieu que ce défraiement était voué à couvrir les frais de transport et d'alimentation liés à l'activité des volontaires. Néanmoins, non sans ambiguïtés, ce défraiement s'apparentait également à une forme de rétribution des prestations réalisées, dès lors qu'il était calqué sur ces prestations : une journée complète donnait droit à 34,7€, tandis qu'une demi-journée donnait droit à la moitié de ce défraiement, soit 17,5€.

« Le défraiement c'était une trentaine d'euros, ce n'était pas énorme. On l'a considéré soit à temps-plein, soit à mi-temps (...) À la fin de chaque mois, chaque responsable nous remettait les

coordonnées du bénévole ainsi que les jours et les heures de prestation dans la journée. Tout ça était transmis au service de comptabilité qui effectuait le paiement. » [Attachée à la direction générale]

Selon les responsables du management, au-delà de couvrir les « faux frais » d'alimentation et de transport des volontaires [Attachée à la direction générale], ce défraiement forfaitaire était également destiné à récompenser les volontaires pour « l'engagement » qui leur était demandé, généralement afin de remplacer des employé·es absent·es.

« On reçoit une offre de service. C'est une offre de service qui demande un certain engagement, on leur demande non seulement un engagement en temps, mais aussi un engagement en terme de sécurité et des choses comme ça. La moindre des choses pour une institution comme la nôtre c'était quand même... et parce qu'ils prenaient vraiment la place d'un agent, d'un agent qu'on payait, donc la moindre des choses c'était le défraiement prévu par la loi. » [Responsable RH des volontaires]

Tenu·es de tenir des comptes sur les prestations des volontaires en vue du calcul du montant du défraiement, certain·es responsables de service s'appuyaient sur les données enregistrées automatiquement via le badge permettant aux volontaires de circuler au sein des bâtiments de l'hôpital. Ainsi, comme l'indiquait le responsable du service du transport interne, les volontaires « pointaient », à leur insu.

« On avait quand même les traçabilités des gens, ils ont une carte à leur nom, donc ils pointaient entre guillemets. (...) Enfin ils ne pointaient pas leurs heures de travail, mais s'ils badgeaient quelque part je le voyais. Déjà pour ouvrir la tisanerie, il faut le badge. Donc s'il passe son badge à la tisanerie, on voyait qu'il était là, qu'il était présent, plus ma feuille de route qui actait qu'il était bien présent ce jour-là. » [Responsable du service du transport interne]

Quant à la façon dont les volontaires percevaient ce défraiement, il est intéressant de constater que leurs représentations subjectives étaient à nouveau intimement liées à leur statut par rapport à l'emploi.

b) Le « défraiement » pour les personnes exclues du marché de l'emploi : « un gagne-pain », « une occasion à saisir » ou un « bonus »

Dans la première partie de l'analyse, consacrée à ce qui conduit à devenir volontaire à l'hôpital, nous avons vu que le défraiement pouvait apparaître comme un motif d'engagement initial pour quelques volontaires, en particulier celles et ceux qui étaient à la recherche d'un emploi et qui

n'avaient aucune source de revenus à titre individuel. Pour eux·elles, le volontariat a pu ainsi être associé à un « *gagne-pain* » [Karim].³⁶⁹

Pour d'autres volontaires à la recherche d'un emploi, le fait de percevoir un défraiement quotidien intervenait non comme un motif d'engagement initial, mais plutôt comme un facteur jouant fortement sur le volume de leurs prestations. C'était notamment le cas de Patricia, allocataire du CPAS, qui indiquait lors de son entretien que « *le fait de recevoir un petit quelque chose, ça te motive aussi à travailler plus. Tu te dis au plus je fais d'heures, au plus ça rentre.* » [Patricia].

Laurent, bénéficiaire du chômage, suivait une logique d'action similaire :

« [Le défraiement] c'est un plus en étant au chômage. Ici on a droit, d'après ce qu'ils nous ont expliqué, à 1388€ par an. Ici ça tombait bien en octobre parce que c'était fin d'année. (...) Donc ici, comme c'est par année civile, en janvier ça recommence. Donc logiquement jusque mi-février plus ou moins, je continue... un peu moins de 8 semaines je pense. (...) Donc c'est un plus qui fait du bien. Mais quand on est venu on ne savait pas qu'on avait ça, donc ce n'était pas dans l'idée. La plupart des gens sont étonnés quand on le dit... Pour moi ce n'est plus du bénévolat quoi. Je pense qu'au chômage j'ai 48€ par jour et puis ici j'en ai 34. Donc au final ça me fait plus d'un mi-temps sur un mois. » [Laurent]

Dans le même sens, pour d'autres volontaires à la recherche d'un emploi, le défraiement quotidien apparaissait comme « *un plus* » [Tiffany], voire « *une occasion à saisir* » [Lorenzo] qui a soutenu leur implication, sans pour autant être un motif d'engagement premier.

« Il faut mettre les cartes sur la table : le bénévolat à la Citadelle, c'est payé. Et pour du bénévolat, c'est bien payé. Donc il y avait ça aussi hein. (...) C'est une histoire de 35€ par jour je pense. (...) À la base ce n'était pas ça l'objectif : l'objectif c'était surtout de bouger. Maintenant, c'est vrai que c'est un plus. » [Thomas]

« Au début, je suis venu comme ça, c'était du bénévolat pour moi, donc je suis venu comme bénévole. Mais après, on nous a montré le contrat et il y a une indemnité. On a le droit à une somme. J'ai partagé cette somme par jour et j'ai trouvé 40 jours. Parce que c'est 1300€ et quelques, avec 34€ par jour, ça fait 40 jours. (...) Sinon après tout sera pour les contributions. Mais maintenant j'ai fait mes 40 jours et finalement je reste gratuitement. C'est du vrai bénévolat. Je ne veux pas d'indemnités. Ça ne sert à rien de prendre l'argent de la Citadelle pour le donner aux contributions. » [Rachid]

³⁶⁹ Cf. *supra*.

« Ça fait toujours plaisir d'avoir un peu de sous. Ça permet de mieux s'en sortir pour tout ce qu'il faut payer et tout ça. Donc il y avait une motivation. Ça m'a quand même aidé financièrement. Il y a quand même de la souffrance pour quelque chose aussi. » [Lorenzo]

c) Le « défraiement » pour les personnes en emploi ou retraitées : « ça ne m'enlèvera pas une tartine de la bouche si je ne suis pas défrayée »

Par contraste avec les demandeur·ses d'emploi, pour tous·tes les volontaires qui avaient un statut social protecteur en dehors du volontariat, le défraiement ne semble pas réellement avoir eu d'impact sur leur engagement. Certain·es d'entre eux·elles manifestaient d'ailleurs clairement un désintérêt par rapport à ce défraiement.

« Moi je suis arrivé ici, déjà j'ai été étonné qu'on me demande mon numéro de compte. Pour moi bénévole ce n'est pas rémunéré, voilà... (...) Moi, à la limite, si je ne recevais rien je m'en foutais, je venais de toute façon. » [Alain]

« Franchement le pognon ce n'était pas du tout mon truc. Moi je faisais 40 minutes de bagnole pour y aller, donc franchement c'est sûrement pas pour le pognon que j'y allais. D'ailleurs, écoute, j'ai terminé et je n'ai même pas pensé à dire qu'on ne m'a toujours rien donné pour mes frais kilométriques. » [Christophe]

« Joseph : Ça représente quelque chose en particulier pour toi le défraiement ou non... ?

Sandrine : Ah non hein moi je viendrais de toute façon. Pour moi ça ne change rien. Au départ je ne le savais pas. (...) J'ai trouvé ça bizarre qu'on soit payé. »

Pour d'autres volontaires dans une situation similaire, le défraiement apparaissait, comme son nom l'indique, comme une indemnité permettant de rembourser leurs frais de transport.

« Quand je suis venu ici, j'ai été très surpris, entre guillemets, agréablement surpris, qu'il y ait une petite rémunération par jour. Quelque part ça paye mon essence. Je fais 100 kilomètres pour l'aller-retour. Mais j'aurais très bien pu, et je peux tout à fait travailler gratuitement. (...) Je ne cherche pas à être payé. Je suis retraité. J'ai une retraite qui tombe. (...) Ce n'est pas le côté mercantile qui m'intéresse. » [Benoît]

« Je me suis dit : 'c'est un défraiement pour les kilomètres, parce que moi je viens tout de même de Mons-Lez-Liège, donc ce n'est pas tout près, c'est un petit plus...' (...) Mais je ne savais même pas qu'il y avait des indemnités quand je suis venue. (...) Ça ne m'enlèvera pas une tartine de la bouche si je ne suis pas défrayée. » [Brigitte]

« Joseph : Est-ce que l'indemnité pour vous c'est un enjeu ou pas ? Est-ce que vous le saviez qu'il y avait une indemnité ?

Nadine : *Non, je ne le savais pas. C'est quand même un plus, mais je ne le savais pas au départ. Je serais venue quand même quoi. Maintenant voilà, il faut se déplacer en voiture, ça coûte, donc c'est le bienvenu quand même. Ce n'est pas désagréable. Mais s'il n'y a pas d'indemnités, j'y vais quand même. »*

4.4.5. Les expériences sociales des volontaires

Dans cette section, nous nous intéresserons aux attentes et aux expériences relationnelles des volontaires relatives aux différents publics qu'ils·elles côtoient dans l'hôpital, c'est-à-dire les salarié·es, les autres volontaires et les patient·es. Nous verrons tout d'abord que, sans être nécessairement un motif d'engagement initial, le volontariat a permis à de nombreux·ses volontaires d'intégrer un tissu social et de mettre fin à une situation d'isolement. Ensuite, nous montrerons que, pour les personnes exclues du marché de l'emploi, le principal enjeu était d'être intégré·es, reconnu·es et considéré·es d'égal à égal par les membres du personnel. Pour les autres volontaires, nous verrons que l'enjeu semblait surtout d'être reconnu·es en tant que « bénévoles ».

a) Mettre fin à une situation d'isolement due ou renforcée par le confinement : « ici on n'est pas tout seul »

Pour nombre de volontaires, le volontariat leur a permis d'intégrer un tissu social et de rompre avec une situation d'isolement – due ou renforcée par la conjoncture de crise –, sans que cela soit pour autant leur intention première. En ce sens, comme l'indiquait Mégane lors de son entretien, si elle concevait initialement le volontariat uniquement comme une activité de substitution faute d'avoir un emploi, sa représentation du volontariat a évolué au fil de son expérience : le volontariat lui a permis de sortir de l'isolement (dû aux mesures de confinement successives) et de rejoindre un collectif soudé et solidaire.

« Je ne m'attendais pas à aimer autant [le volontariat]. Au début c'est vrai que ma première motivation, c'était vraiment à la place d'un job d'étudiant, c'est quand même mieux que rien. Ça me fait toujours 35€ sur la journée et ça me fait de l'expérience. Mais j'aime vraiment le contact avec les gens et l'équipe ici. (...) L'équipe est chouette, tout le monde s'entraide, dès qu'il y a un problème, c'est chouette, on n'est pas tout seul. » [Mégane]

Cette expérience est partagée par plusieurs autres volontaires, tel·les que Patricia pour qui le volontariat lui a « permis de ne pas rester enfermée » et de « côtoyer beaucoup de gens » et,

surtout, d'intégrer « *une équipe avec d'autres bénévoles et avec beaucoup de collègues* ». C'est également l'expérience de Sandrine :

« Ici je ne suis pas toute seule, il y a d'autres bénévoles et d'autres personnes qui travaillent. On fait des rencontres, des connaissances. Mais voilà, ça fait quand même toujours plaisir de discuter avec des gens comme ça, de faire des rencontres, socialement parlant je veux dire. » [Sandrine]

Dans le même sens, pour Valentina, au-delà de son intention initiale qui consistait principalement à s'engager comme volontaire faute d'avoir un emploi salarié, elle indiquait lors de son entretien que sa perception du volontariat a changé en ce sens que cela lui a également permis d'être « *moins stressée* » et « *plus tranquille* » du fait de sortir de l'isolement et de pouvoir échanger et interagir avec d'autres personnes. Enfin, mentionnons également le cas de Justine, qui indiquait lors de son entretien : « *ça me fait du bien de venir ici, comme ça je ne reste pas dans mon lit à me dire 'ouais, les études c'est nul, et tout ça', ça me fait du bien de voir de gens, d'avoir des sorties !* ».

b) Fournir un service à autrui, dans un cadre non-marchand

Plusieurs volontaires ont indiqué que, par rapport à d'autres activités professionnelles qu'ils·elles avaient exercées par le passé, ils·elles se sont découvert un intérêt particulier à offrir un service à autrui, dans une perspective non-marchande. C'était notamment le cas de Aïcha et de Patricia :

« Dans l'Horeca, c'est client-argent. Tu paies et au revoir, tu ne le vois plus. (...) Moi je le vois comme ça en fait. Mais ici tu rends heureux quelqu'un qui est dans le besoin. Ce n'est pas une joie achetée. Quand tu vas au restaurant, tu achètes ton plaisir. Mais, à l'hôpital, c'est un plaisir qui est donné. (...) Le client au restaurant, c'est un client qui se fait plaisir. Vous voyez ? Mais le patient, c'est toi qui lui fais plaisir. Donc c'est différent. » [Aïcha]

« Moi j'ai travaillé en magasin, il y a beaucoup de contacts avec les clients, mais le milieu hospitalier c'est quelque chose de spécial, j'ai l'impression... (...) Je ne sais pas... C'est une fierté, voilà ! Tu as l'impression d'être beaucoup plus utile que dans un autre boulot quoi. (...) Le contact n'était pas le même. En vente tu as du contact aussi, mais ce n'est pas du tout pareil, les gens sont plus agressifs, plus énervés, ils n'ont pas forcément besoin de toi en fait. En commerce tu vas vers les gens mais ils n'ont pas besoin de toi. Mais à l'hôpital tu sens que les gens ont une demande quoi ! C'est ça qui est motivant. » [Patricia]

Cette expérience a donné l'envie à plusieurs volontaires d'être engagé·es durablement comme salarié·es à l'hôpital de la Citadelle, bien que ce n'était pas nécessairement leur intention initiale.

« Joseph : On en a déjà un peu parlé mais est-ce que tu as le sentiment que ton expérience de bénévolat à la Citadelle a changé ta manière de voir les choses et peut-être tes attentes par rapport au travail ? Est-ce que tu as toujours les mêmes attentes par rapport au travail qu'avant ou pas ?

Sandrine : Oui, non, ça a changé ! Ça a changé parce que... quand j'ai arrêté le commerce... Au tout début j'avais envie de reprendre un commerce, de faire un petit commerce à moi, à ma façon. Puis à partir du moment où j'ai travaillé à la Citadelle... (...) Je n'avais plus trop envie de faire du commerce. J'avais envie d'aller dans l'aide à la personne, plus dans... dans le milieu médical ou... Je ne savais pas très bien quoi. (...) Au début je ne savais pas quel serait mon avenir et je n'ai pas fait du bénévolat pour être engagée, c'était vraiment parce que j'avais envie, puis c'est en travaillant qu'un jour je me suis dit : 'tiens, ça me plairait bien'. »

« Chez Bristol c'était business, rentabilité, pognon, je me disputais tout le temps. La dernière rosserie de chez Bristol, ils disaient : 'Bristol œuvre pour la santé des gens, pour que personne ne reste sur le trottoir ou dans le caniveau'. Je pose la question : 'est-ce que ce n'est pas gagner un peu d'argent, faire un peu de business ?', 'non, non, non'. Vous voyez ? C'est fou ! C'est ça leur but, faire du business ! Il n'y a pas une société philanthropique dans le commercial. Donc maintenant, quand je rentre chez moi, sur l'autoroute pendant une demi-heure, je me dis : 'putain, les gens sont contents !', encore ce matin, on me dit 'tetchou, c'est quand même important que Karim et toi vous soyez là, si vous n'étiez pas là, on aurait un boulot énorme'. Donc on est utiles, les gens sont contents, moi je suis content et c'est une très chouette équipe ! » [Jean-Pierre]

c) De l'importance d'être intégré·es et considéré·es comme des membres de l'équipe pour les personnes sans emploi : « on me considère comme un maillon de la chaîne »

Pour de nombreux·ses volontaires, en particulier les demandeur·ses emploi et les personnes hors de l'emploi pour des raisons familiales ou de santé, le fait de pouvoir intégrer un collectif de travail – de faire partie d'une « équipe » et d'avoir des « collègues » –, était une part essentielle de leur expérience, même si ce n'était pas nécessairement une attente au départ. Plus encore, ce qui comptait en particulier pour eux·elles était d'être considéré·es comme des travailleur·ses à part entière des services dans lesquels ils·elles s'engageaient, au même titre que les membres du personnel.

« Moi j'adore ce boulot-ci, c'est une équipe magnifique à la lingerie. (...) Je me sens partie intégrante de l'équipe, je ne ressens jamais 'bon t'es bénévole hein !', on me considère comme un

maillon de la chaîne ! On ne me considère pas comme un bénévole qui est juste là pour s'occuper de manière intelligente. Je me sens vraiment membre de l'équipe ! » [Jean-Pierre]

« On est considérées, même par les gens qui sont ici. On fait un boulot quoi. (...) On a la veste blanche et voilà, donc les gens qu'on croise ils ne savent pas qu'on est bénévoles. Ils croient qu'on fait partie du personnel. Je trouve que c'est bien. » [Anne]

En ce sens, certaines personnes indiquaient se sentir davantage respecté·es et valorisé·es en tant que volontaires à l'hôpital, par rapport à d'autres activités professionnelles qu'ils·elles ont exercées par le passé, ce qui a également renforcé leur volonté d'être engagé·es sous contrat de travail par l'hôpital.

« Ici on se sent respecté par nos supérieurs. Ce n'est pas comme dans les autres boîtes. Il n'y a pas de sabotage comme dans plein de sociétés. » [Rachid]

« Ici tu sens que tu es important, voilà. Les gens sont gentils. Ils donnent une valeur à ce bénévolat. (...) Ils ont besoin de toi... Il y a une sorte de relation donnant-donnant. Ils valorisent ton travail, le fait que tu viennes, que tu es bénévole, et que parfois tu travailles mieux que d'autres qui ne sont pas bénévoles... Par contre, dans mon travail [précédent], ils savent déjà comment tu travailles, alors tu bosses, tu fais tes heures, tes journées, tu es rémunéré et au revoir et merci. Ça reste travail-argent. Mais ici c'est travail-humain. Voilà. » [Aïcha]

d) De l'importance d'être reconnu·es en tant que « bénévoles » pour les volontaires en emploi ou retraité·es

Pour de nombreuses personnes qui n'inscrivaient pas leur engagement en tant que volontaires dans une logique d'insertion professionnelle, en particulier les personnes en suspension temporaire de leur activité professionnelle et les retraité·es, ce qui importait était surtout d'être reconnu·es en tant que « bénévoles » par les membres du personnel et par les patient·es, et non comme des membres à part entière du personnel de l'hôpital. À la différence des personnes exclues du marché de l'emploi qui cherchaient à tout prix à être reconnu·es comme des « travailleur·se·s » au même titre que les autres, l'enjeu ici est d'être reconnu·es à travers sa bonne volonté au service de l'hôpital en crise.

« Quand on te demande dans l'ascenseur : 'et vous ça va ?', 'Oui, moi ça va, je suis bénévole'. 'Ah, c'est vraiment chouette, merci, c'est vraiment bien ce que vous faites.' Relationnellement parlant, de mon point de vue, c'est très intéressant. » [Benoît]

« J'ai été content d'un mec qui me remercie ou des trucs comme ça. Ben voilà, c'est un petit retour. Je ne sais pas, on gagne son paradis ? On est content d'avoir fait du bien quoi. » [Christophe]

En conclusion, les résultats de cette section portant sur les expériences et les attentes relationnelles des volontaires démontrent premièrement l'importance des attentes expressives (Ferreras, 2007) qui sont portées sur le volontariat, quelles que soient les statuts socio-professionnel en dehors du volontariat. En effet, le volontariat est à la fois saisi comme un support pour intégrer un tissu social, comme un vecteur de découverte d'un rapport non-marchand aux bénéficiaires des services fournis, et comme un support de reconnaissance sociale. Deuxièmement, à propos de ces attentes de reconnaissance sociale, elles diffèrent toutefois selon que les personnes ont ou non un statut socio-économique reconnu et sécurisant en dehors du volontariat. Pour les un·es, l'enjeu est surtout d'être reconnu·es et respecté·es comme des « travailleur·ses » (au même titre et sans distinction par rapport aux membres du personnel de l'hôpital) tandis que, pour les autres, ils·elles aspirent à être reconnu·es comme des « bénévoles », dans leur particularité qui consiste à manifester leur bonne volonté envers l'hôpital public en difficulté.

4.4.5. Les injustices vécues par les volontaires

Pour approfondir notre compréhension des attentes portées sur le volontariat, nous avons également interrogé les volontaires sur les injustices qu'ils·elles ont éventuellement ressenties à l'hôpital. Ici encore, nous avons observé des différences marquantes entre les personnes exclues du marché de l'emploi et les personnes en emploi ou retraité·es.

a) Pour les personnes exclues du marché de l'emploi : « on nous donne autant de boulot que les engagés, peut-être même plus parfois ! »

Parmi les volontaires qui étaient à la recherche d'un emploi ou en dehors de l'emploi pour des raisons familiales ou de santé, certain·es vivaient comme des formes d'injustices le fait de travailler autant, voire plus en tant que volontaires que les étudiant·es jobistes qui « viennent chercher le salaire » et « ne cherchent pas le travail » [Julie].

« Nous on fait le travail avec passion. Par contre les étudiants, non, ils sont ici seulement pour gagner leur salaire. S'ils peuvent en faire le moins possible, ils font le moins. Parfois ça me choque un peu, c'est choquant. (...) Parfois on aimerait bien que s'ils ont un salaire un peu juste, alors 'fais quelque chose, parce que tu gagnes bien !' (...) C'est nous qui devons faire plus. (...) Ils restent 5 minutes à l'accueil, puis après ils partent et c'est nous qui devons aller à l'accueil, rester plus de

temps, faire le plus. Nous, l'équipe des bénévoles, on se comprend vraiment bien, on fait le travail vraiment comme il faut. » [Valentina]

Dans le même sens, certain·es volontaires déclarent regretter de s'investir autant, voire plus en tant que volontaires que les travailleur·ses salarié·es, comme l'indiquait notamment Patricia lors de son entretien : *« nous les bénévoles, on nous donne autant de boulot que les engagés, peut-être même plus parfois ! ».*

De plus, certain·es volontaires qui se considéraient comme des « travailleur·ses », au même titre que les membres du personnel des services (dans lesquels ils·elles s'engageaient également à temps plein), pouvaient ressentir comme une injustice certains traitements de faveur qui étaient accordés aux travailleur·ses ayant un statut plus élevé dans la hiérarchie de l'hôpital.

« L'autre jour j'étais furieux, enfin furieux, entendons-nous, mais une société est venue livrer des lasagnes et alors il y en a deux ou trois du service transport qui disent : 'c'est uniquement pour le personnel soignant'. Je dis 'mais vous vous rendez compte de ce que vous dites ? C'est archi vexant', 'oui, mais c'est pour les aider à supporter la crise', 'le personnel soignant, s'il a toutes les armes, d'excellentes tenues, c'est grâce à nous !', idem si les gens ont des médicaments, c'est parce que des gens ont trié les médicaments ! » [Jean-Pierre]

De manière transversale, ce sont bien des inégalités de traitement au regard du travail fourni qui sont ici regrettées et dénoncées par ces volontaires. L'enjeu pour eux·elles n'est pas l'absence de rétribution en soi en contrepartie du travail réalisé, mais l'inégalité de traitement par rapport aux autres travailleur·ses de l'hôpital. En continuité avec la section précédente, ceci témoigne également d'une attente forte d'« égale considération » (Ferrerias, 2007) des volontaires.

b) Pour les personnes en emploi ou retraitées : « je suis là sans aucun enjeu en définitive, donc il n'y a pas d'injustice en ce qui me concerne »

Il est intéressant de constater que tant les personnes qui se sont impliquées ponctuellement sur le temps d'une suspension temporaire de leurs activités professionnelles que les personnes retraité·es déclaraient ne pas avoir ressenti d'injustice en tant que volontaires, car ils·elles estimaient s'être engagé·es « sans enjeu ». En ce sens, comme le déclarait Benoit lors de son entretien : *« Je ne vois pas en quoi l'hôpital serait injuste vis-à-vis de moi. Je suis là sans aucun enjeu en définitive, donc il n'y a pas d'injustices en ce qui me concerne. »*

Le seul ressenti d'injustice relaté par l'un de ces volontaires était d'avoir été mobilisé par l'hôpital au-delà de la situation critique due à la crise sanitaire – qui avait justifié son engagement initial –, alors que les membres du personnel qu'il était supposé remplacer étaient revenu·es. Comme d'autres volontaires dans la même situation, il s'est d'ailleurs désengagé peu de temps après.

« Honnêtement je n'ai pas ressenti ce sentiment d'injustice, à part peut-être à la fin où j'ai eu un peu l'impression de faire leur travail alors qu'ils étaient présents. Là c'était un peu se dire : 'ok les gars, c'était bien sympa de vous remplacer quand vous n'étiez pas là, mais maintenant que vous êtes là, à vous de faire le taf !'. » [Kévin]

4.5. Sortir du volontariat à l'hôpital de la Citadelle

Cette dernière partie d'exposé des résultats est consacrée à la fin de l'engagement volontaire à l'hôpital de la Citadelle. Comme indiqué dans la section relative à la méthodologie, via les deux séries d'entretiens réalisées avec des volontaires, nous avons récolté des données sur l'issue de l'engagement de la plupart des personnes que nous avons interrogées une ou deux fois (soit 20 volontaires sur un échantillon total de 28). Nous développerons ici en particulier les différentes raisons pour lesquelles ces personnes ont mis fin à leur volontariat et la façon dont ils·elles ont vécu leur désengagement.

Nous verrons que, pour comprendre les désengagements, il convient de dépasser une approche centrée uniquement sur les mobiles moraux – tels que la volonté altruiste et solidaire de soutenir l'hôpital public en crise –, ainsi qu'une approche supposant une forme de calcul rationnel de la part des acteur·rices. Nous rejoignons en cela des auteur·es comme O. Fillieule (2005), qui invite à analyser en nuance les processus de désengagement, ce qui implique de ne pas les réduire strictement à des enjeux d'idéologie ou de calcul, mais de saisir les jeux de rôle et les négociations identitaires des acteur·rices, qui évoluent dans le temps et sont également liés à d'autres sphères de vie au sein desquelles les personnes sont impliquées. Nous verrons que les motifs de désengagement des volontaires sont intimement liés à leurs motifs d'engagement initiaux et à leurs conditions de vie, en particulier leur situation par rapport à l'emploi.

4.5.1. Les motifs de sortie des volontaires exclus du marché de l'emploi

a) L'interdiction du volontariat par l'ONEM ou l'arrêt spontané par crainte des sanctions : « 'ne vous étonnez pas que les gens aillent travailler en black, si quand ils le font en déclaré vous le leur interdisez' »

Parmi les demandeur·ses d'emploi qui perçoivent des allocations d'insertion ou de chômage de l'Office national de l'emploi (ci-après ONEM), certain·es d'entre eux·elles se sont très rapidement vu·es interdire l'exercice du volontariat par cette institution³⁷⁰. D'après nos entretiens, les justifications avancées par l'ONEM pour cette interdiction étaient la substitution à l'emploi salarié³⁷¹, le fait d'avoir trop d'activités en dehors de la recherche d'emploi (ce qui réduirait la disponibilité de la personne pour le marché de l'emploi)³⁷², et le cumul d'indemnités (le défraiement forfaitaire en tant que volontaire et les allocations d'insertion ou de chômage). Cette interdiction fut génératrice de fortes frustrations pour ces personnes en recherche d'emploi qui cherchaient à s'en sortir par la voie du volontariat, comme l'indiquait notamment Tiffany lors de son entretien :

« Quand l'ONEM m'a dit que je ne pouvais pas, parce que je faisais le travail de quelqu'un d'autre, j'ai dû arrêter. Sinon j'aurais continué jusqu'à la fin. (...) J'avais mis que je venais dès que j'avais des disponibilités en dehors de mes cours, donc j'y allais environ 4 à 5 jours semaine quoi. Je pense que ça n'allait pas, que c'était trop. Ils m'ont dit aussi que je gagnais trop d'argent ! (...) C'est leur réponse que j'ai eue : 'vous faites trop !'. Donc je faisais trop et j'avais trop de revenus à gauche et à droite. Je touchais le chômage, j'avais ma formation de brancardière où je touchais un petit peu, je faisais secrétaire médicale et je faisais le bénévolat. C'était trop pour eux. (...) Moi j'avais fait le calcul en me disant voilà : 'je fais autant de jours de bénévolat, je calcule environ le nombre d'heures que j'ai en formation et ce que j'ai au chômage, j'étais encore en dessous du seuil de pauvreté !'. Donc pour moi ils ne pouvaient pas me dire non ! J'avais vraiment calculé. Quand j'ai sonné à l'ONEM j'ai dit : 'écoutez, j'ai fait tout un calcul, j'avais quand même fait attention à ne

³⁷⁰ Pour rappel, selon la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, les personnes au chômage doivent informer le bureau de l'ONEM de leur souhait de faire du volontariat. Suite à cette déclaration, l'exercice de l'activité volontaire peut être interdit ou restreint par l'ONEM dans trois cas prévus par la loi (art. 13, al. 2) : 1° si l'activité ne présente pas les caractéristiques du volontariat au sens de la loi ; 2° si l'activité (du fait de sa nature, de sa durée, de sa fréquence ou du cadre dans lequel elle s'inscrit) ne présente pas les caractéristiques d'une activité habituellement exercée par des volontaires ; 3° si la disponibilité de la personne pour le marché du travail se trouve réduite par l'exercice de cette activité volontaire.

³⁷¹ Autrement dit, le premier argument de l'ONEM consistait à soutenir que les activités concernées ici ne présentaient pas les caractéristiques d'activités habituellement exercées par des volontaires (cf. disposition légale ci-dessus).

³⁷² Le deuxième argument de l'ONEM consistait donc à soutenir que les activités concernées ici réduisaient la disponibilité de la personne pour le marché de l'emploi (cf. disposition légale ci-dessus).

pas dépasser un seuil, etc. ' J'ai dit : 'j'ai pris mes informations par rapport au bénévolat, je sais qu'il y a une limite, etc. ' Ils m'ont dit 'oui mais non, ça ne va pas'. (...) Je trouve ça dommage. Je pense que ça motiverait peut-être même d'autres personnes qui ont perdu la motivation de travailler. Simplement aller faire ça, ça donne un rythme de vie, donc je trouve ça vraiment dommage. (...) Moi personnellement ici j'ai 900€ par mois en vivant seule. Ce n'est juste pas possible. Je l'ai clairement dit à l'ONEM : 'ne vous étonnez pas alors que les gens aillent travailler en black si quand ils le font en déclaré, qu'ils font ça correctement, vous le leur interdisez'. C'est contradictoire : on parle des chômeurs mais on ne les aide pas à s'en sortir et à faire les choses correctement. (...) C'est vraiment n'importe quoi ! » [Tiffany]

De plus, sans que l'exercice d'une activité volontaire à l'hôpital leur ait été interdit par l'ONEM, certain·es volontaires au chômage ont également réduit ou suspendu spontanément leurs prestations en tant que volontaires, par crainte d'une suspension de leurs allocations de chômage.

« Au début je voulais faire un temps plein, mais là-bas il y a un monsieur qui m'a dit, lui aussi il était bénévole, 'fais attention, moi je ne viens que le mardi !'. C'est lui qui a changé mon idée, moi j'étais là-bas pour le faire tous les jours, mais il m'a dit de faire attention. Je n'ai rien compris, j'ai eu peur qu'on me coupe mes sous, puisqu'on doit faire la demande, je me suis dit 'ça devient compliqué maintenant'. Donc j'ai commencé à ne venir que le mardi. (...) En attendant, j'ai fait la demande, ils ont accepté ma demande. Après j'ai appelé la dame [de l'hôpital] mais elle m'a dit que pour le moment, ils n'avaient pas besoin. » [Nadia]

Les volontaires à la recherche d'un emploi qui ne percevaient pas d'allocations de chômage ou d'insertion n'étaient pas concerné·es par cette éventuelle interdiction du volontariat par l'ONEM, comme l'indiquait notamment Thomas lors de son entretien :

« Je suis encore en stage d'insertion, donc je n'ai pas de compte à rendre dans le sens où ils ne me donnent pas d'argent. Moi je ne touche pas le chômage, vous ne pouvez pas me reprocher de faire du bénévolat, donc je n'ai jamais dû rendre des comptes (...) J'ai fait ma demande et ils m'ont dit qu'il n'y avait pas de problème, vu que je ne touche rien. » [Thomas]

b) L'obtention d'un emploi salarié : une « récompense », une « fierté »

En analysant les motifs d'engagement initiaux des volontaires en quête d'un statut d'emploi stable, nous avons vu qu'un certain nombre d'entre eux·elles ont vu dans « l'appel » aux volontaires de l'hôpital une opportunité d'accès à l'emploi. Cette perspective a également été encouragée par certain·es responsables du management dès l'entrée des volontaires dans

l'hôpital³⁷³. Pour d'autres, le souhait d'obtenir « *une place* » [Julien] à l'hôpital a émergé par la suite, à travers leur expérience du volontariat, bien qu'ils·elles n'avaient pas nécessairement envisagé cette option au départ. De plus, lorsque nous avons interrogé les volontaires durant leur implication à l'hôpital, la plupart des volontaires sans emploi envisageaient l'arrêt de leur engagement en lien étroit avec l'éventuelle obtention d'un contrat de travail (à l'hôpital de la Citadelle ou ailleurs), ne fut-ce que par nécessité, pour « *gagner sa vie* » [Sandrine].

De manière générale, un an après le début de la mobilisation des volontaires par l'hôpital de la Citadelle, sur l'ensemble des personnes qui se sont engagées en tant que volontaires, sept d'entre elles avaient été engagées sous contrat de travail par l'hôpital. Parmi les entretiens rétrospectifs complémentaires que nous avons réalisés un an après le début de l'appel aux volontaires, quatre des huit personnes qui étaient sans emploi au moment de s'engager à l'hôpital ont été engagées sous contrat de travail par l'hôpital à l'issue de leur volontariat.³⁷⁴ Ces quatre personnes ont été engagées pour un contrat à durée déterminée de trois mois (généralement à temps partiel), renouvelé ensuite deux fois pour six mois, avec un contrat à durée indéterminée comme horizon déclaré³⁷⁵. Les personnes qui ont été engagées comme salariées par l'hôpital ont pour points communs d'avoir été demandeuses d'emploi durant moins longtemps que les personnes qui n'ont pas été engagées³⁷⁶ et de s'être engagées à temps plein en tant que volontaires jusqu'à l'obtention de leur contrat de travail³⁷⁷, en tentant de se montrer particulièrement motivées au travail.

Une récompense méritée : « je n'ai pas eu de tuyau, j'ai dû faire mes preuves »

Pour ces personnes, dont le « travail de l'espoir » (Simonet, 2018) que constituait le volontariat a abouti à l'objectif escompté, l'obtention d'un contrat de travail fut vécu comme une reconnaissance de la qualité de leur travail et de leur investissement au travail en tant que

³⁷³ Cf. *supra*.

³⁷⁴ À l'exception de l'une d'entre elles, ces huit personnes étaient sans emploi depuis six mois ou plus. Six d'entre elles étaient en recherche active d'emploi au moment de s'engager comme volontaires. Parmi les personnes que nous avons interrogées, une cinquième personne a également été engagée sous contrat de travail à l'hôpital sans être pour autant en recherche d'emploi avant de s'engager comme volontaire. Pour elle, sans que cela soit anticipé au départ, le volontariat a servi de support à une transition professionnelle (cf. *infra*).

³⁷⁵ Cf. *infra*.

³⁷⁶ Deux des personnes qui ont été engagées sous contrat de travail par l'hôpital étaient demandeuses d'emploi depuis environ six mois avant de s'engager comme volontaires, et une personne était en recherche d'emploi depuis moins de six mois.

³⁷⁷ Selon les personnes, leur premier CDD de trois mois a été conclu entre le mois de janvier et le mois de septembre 2021.

volontaires. Autrement dit, ils·elles perçoivent l'accès à l'emploi comme témoignant de leur mérite en tant que volontaires.

« Ça fait plaisir d'être récompensé comme ça après. (...) C'est grâce à moi aussi, mais on m'a donné un coup de pouce, on a craqué l'allumette mais j'ai mis le feu derrière ! (...) Je n'ai pas eu de tuyau : j'ai dû faire mes preuves. On m'a donné un petit coup dans la porte pour qu'elle s'entrouvre, puis... j'ai mis mon pied en fait, et quand j'ai signé mon contrat, c'est là que j'ai passé un peu la tête. Ça a été renouvelé deux fois, là ça fait un an maintenant que je suis ici, et tout doucement... La prochaine étape c'est le CDI. » [Karim]

« J'ai bien fait mon bénévolat, sinon ils ne m'auraient pas accepté ! (...) Il faut être sérieux dans le travail pour bien récolter. Si tu es sérieux dans un travail, que ce soit rémunéré ou non rémunéré, tu vas bien récolter. Si tu ne récoltes pas de l'argent, tu récoltes de la confiance. » [Aïcha]

En ce sens, comme l'indiquait Rachid dans son entretien, accéder au statut de salarié est une « grande fierté », à tel point qu'il ne souhaite plus ôter sa nouvelle tenue d'employé de l'hôpital de la Citadelle, même en dehors de ses heures de travail :

« Les gens qui travaillent là-bas, dès qu'ils ont fini le travail, ils changent de tenue pour une tenue civile. Moi j'ai envie de rester avec la tenue de la Citadelle tout le temps. Donc je pars avec le pull du CHR de la Citadelle. C'est comme les joueurs : il y en a qui jouent pour l'argent et il y en a qui jouent pour le maillot ! » [Rachid]

Enfin, être engagé·e comme salarié·e suscite également pour certain·es le sentiment d'être passé·es de « l'autre côté » par rapport aux autres volontaires, et ce privilège peut générer un certain malaise vis-à-vis de ces dernier·es, comme l'expliquait par exemple Sandrine lors de son entretien :

« Quand j'ai été engagée, j'étais à la Citadelle avec mon badge d'employée, je rentrais dans les bureaux et je voyais les autres [bénévoles]... Ça m'a fait très bizarre quand même. J'étais hyper contente pour moi, c'était inespéré, je ne m'attendais pas à être engagée comme ça, aussi vite. Je me suis dit 'waw, c'est fantastique !'. Puis tu arrives là et les autres [bénévoles] sont là en train de diriger les gens, moi chaque fois que je passais, j'allais d'un bureau à l'autre... Enfin voilà, c'est comme ça. (...) Mais c'est bizarre parce que j'étais habituée à être de l'autre côté quoi. D'être du côté des bénévoles. Puis là j'avais d'autres... responsabilités. » [Sandrine]

Un gain d'autonomie au travail : « je peux prendre des décisions par moi-même, je deviens autonome quoi ! »

Par contraste avec le volontariat, l'accès au salariat est perçu par certain·es ex-volontaires comme un gain d'autonomie au travail, comme l'indiquait notamment Karim lors de son entretien.

« Quand j'ai signé, mon boulot est devenu différent, c'est-à-dire qu'en tant que bénévole on ne me donnait pas tellement de responsabilités. (...) Mais, quand j'ai signé mon contrat, ça a complètement switché en fait, j'ai eu un peu plus de responsabilités, j'ai l'impression que ce n'est pas le même travail, en tout cas je ne le percevais pas de la même manière. (...) Je peux prendre des décisions moi-même, je deviens autonome quoi ! (...) Je suis un agent comme eux, au même titre qu'eux, même si je suis le dernier arrivé. Des fois maintenant certains de mon équipe me demandent comment il faut faire, tu vois ? » [Karim]

Ce gain d'autonomie est également associé à une augmentation du niveau de responsabilités :

« Maintenant que je suis considérée comme quelqu'un d'autre, la responsabilité elle est là hein ! Quand tu es bénévole, si tu fais quelque chose, tu le fais. Mais si tu ne le fais pas, c'est quelqu'un d'autre qui va le faire. Mais là, si tu sais le faire, tu dois le faire, et si tu ne sais pas tu dois te débrouiller pour savoir le faire. » [Aïcha]

Une amélioration de la situation professionnelle, par rapport aux emplois antérieurs dans le secteur commercial privé : « je ne suis pas à la Citadelle pour vendre des rendez-vous, je suis là pour donner des rendez-vous ! »

Parmi les personnes qui ont été engagé·es sous contrat de travail à l'hôpital, plusieurs d'entre elles ont souligné l'amélioration de leur situation professionnelle par rapport aux emplois qu'ils·elles ont exercés par le passé, dans le secteur commercial privé. Cette amélioration concerne tout d'abord leurs conditions de travail, en particulier leurs horaires, qui leur permettent désormais de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie familiale.

« Je me suis rendu compte... J'ai pensé à une phrase que m'a dit un jour un vieux monsieur : 'quand on est dans le privé, on ne peut pas réussir dans la vie et réussir sa vie', parce qu'à un moment donné le boulot prend tout le dessus. Je peux vous raconter des dizaines d'exemples. Ma femme m'a toujours dit : 'j'ai élevé nos enfants toute seule, parce que tu partais à 7h, tu avais des séminaires, des réunions de 3 ou 4 jours à gauche et à droite, à Paris, à Londres... (...) C'était toujours le boulot d'abord, tandis qu'ici je fais bien mon boulot, je suis épanoui et voilà, même si j'avais un temps plein, à 14h20 j'ai fini, je peux encore aider ma fille si elle a besoin de moi. Ce sont des

choses que je ne pouvais pas faire quand j'étais chez Bristol, et je trouve que c'est important. »
[Jean-Pierre]

« Je n'avais pas de vie de famille avec le restaurant. C'étaient des longues journées de 12 heures d'affilée. À l'hôpital c'est plus light, c'est beaucoup, beaucoup mieux. (...) Ma vie a changé. Maintenant je vois mes enfants le soir. J'ai une vie de famille qui est stable. Avant je faisais le soir, je rentrais tard, le lendemain je devais encore bosser. (...) Dans l'Horeca on sait très bien qu'il y a beaucoup de travail au noir dedans. Mais ici tu fais tes heures, puis tu pars. Tu ne fais pas un surplus quoi. (...) Dans l'Horeca tu es obligé de les faire ces heures en plus. » [Aïcha]

De plus, leur nouvelle activité professionnelle à l'hôpital, qu'ils·elles ont découvert via le volontariat, a une valeur particulière pour eux·elles, dès lors qu'elle est destinée à aider des personnes en difficulté, dans une perspective non-commerciale.

« Moi j'essaye de faire mon travail... Je n'ai pas envie de faire un travail de robot, même si je suis au téléphone, je n'ai pas envie de faire : 'oui, allo, tel jour, telle heure'. Les gens viennent à mon guichet, on papote, on rigole... J'aime bien parce que ce sont des gens de tous les milieux (...) Il y a des échanges qui se font et moi ce sont les échanges que j'aime bien. (...) Dans un commerce, c'est différent, parce que là c'est le client qui vient à toi. C'est un client, donc tu vends. Moi là je suis à la Citadelle, je ne vends rien. Je suis au service du patient. C'est un patient qui vient... Tandis qu'au magasin, c'est du commerce. Enfin l'hôpital aussi c'est commercial, mais je ne vois pas le côté commercial, je vois le côté... des patients. (...) Moi je préfère le rapport ici, plus humain, ce n'est pas comme un commerce, dans un commerce il faut vendre. Je ne suis pas à la Citadelle pour vendre des rendez-vous, je suis là pour donner des rendez-vous ! » [Sandrine]

« L'industrie pharmaceutique, ce sont des gens... J'en parlais encore avec un ami : 'ce sont des bandits'. Moi, tout ce que je faisais... Oui, je soutenais la santé des gens, mais à la réunion en fin de mois on ne nous disait pas 'tiens, tu as sauvé autant de personnes'. On te dit : 'tu devais faire 170, mais tu en as fait 160, ce n'est pas assez !', ou 'tu devais faire 170 mais tu en as fait 190, bravo !'. C'est toujours en termes de rentabilité financière, c'est l'argent. Tandis qu'ici j'aime bien de bien faire les choses, parce que c'est une rentabilité utile je vais dire. (...) C'est une chaîne humaine, qui n'est pas axée sur l'argent. (...) On a quand même le souci d'être rentables, mais c'est une rentabilité dans la qualité du travail plus que dans l'aspect financier du travail. » [Jean-Pierre]

Une projection professionnelle sécurisante : « quand tu es engagé à la Citadelle, tu ne sors pas »

Toutes les personnes que nous avons interrogées qui ont été engagées à l'hôpital à l'issue du volontariat se projetaient professionnellement à très long terme au sein de l'hôpital, le plus

souvent jusqu'à la retraite si possible. L'accès à l'emploi salarié était ainsi associé à une sécurité professionnelle durable et rassurante.

« J'ai quand même la perspective d'avoir un CDI après mon CDD (...) À la Citadelle on ne sort pas avant 64 ou 65 ans, donc je pourrais encore faire 4 ou 5 ans, et avoir un complément de pension par rapport à ce que j'avais sur base de ce que j'ai fait chez Bristol (...), donc je pense que je terminerai ma carrière à la Citadelle, si je ne fais pas de bêtises » [Jean-Pierre]

« Je vais continuer à travailler là-dedans. Normalement leur système c'est : tu restes un an, puis après ils te donnent un CDI. (...) Mais quand tu es engagé à la Citadelle, tu ne sors pas, sauf si vraiment il y a eu une bagarre ou que tu as été trop loin. » [Aïcha]

« J'ai commencé comme bénévole à la Citadelle le 25 octobre. (...) J'étais chaque jour : 'où est-ce que je vais dormir cette nuit ?'. C'était au jour le jour. (...) Maintenant que je travaille avec un salaire, je n'ai plus de problème, presque. (...) On m'a sauvé (...) Je sens que c'est mon avenir, je vais essayer de rester sans faire de faute, comme je l'ai fait en tant que bénévole. Je pense rester là-bas jusqu'à ma retraite si on ne me renvoie pas. J'ai 52 ans, je ne veux plus changer, je ne veux plus quitter... » [Rachid]

« Ici c'est le service public, quand tu as un CDI, t'es tranquille toute ta vie. » [Karim]

« À la Citadelle, tu n'as pas un CDI directement hein. Il faut attendre. Il y en a qui ont attendu 4 ans avant d'avoir un CDI. C'est d'abord des CDD, des contrats de remplacement, et puis, et puis, et puis, et puis quoi. C'est comme ça qu'ils fonctionnent, même si tu sais que tu vas rester, enfin ils te font comprendre que tu vas rester, mais tu n'as pas un CDI directement. » [Sandrine]

c) La non-obtention d'un emploi salarié : une « déception », une « frustration »

La plupart des personnes qui étaient sans emploi au moment de s'engager comme volontaires ne se sont pas vues proposer un contrat de travail par l'hôpital de la Citadelle. Parmi les ex-volontaires que nous avons interrogé·es, quatre personnes étaient dans cette situation lors de nos entretiens rétrospectifs. Faute d'opportunité professionnelle au sein de l'hôpital, ces personnes se sont finalement désengagées. Un an après le début de la mobilisation de volontaires par l'hôpital, trois d'entre elles étaient toujours à la recherche d'un emploi. Par contraste avec les ex-volontaires qui ont été engagé·es comme salarié·es par l'hôpital, ces quatre personnes ont pour points communs d'avoir été sans emploi depuis plus d'un an avant de s'être engagées comme volontaires à l'hôpital et, généralement, de ne pas s'être engagées à temps plein en tant que volontaires, ou d'avoir suspendu leur engagement volontaire à un certain moment (notamment pour des raisons de santé).

Parmi ces personnes, le fait de ne pas obtenir le contrat de travail espéré, voire promis par l'hôpital, a généré une forte frustration et un ressentiment envers l'organisation, comme l'expliquaient notamment Laurent et Lorenzo lors de leurs entretiens :

« Moi il était prévu que je termine fin mars, ça devait être le 30 ou le 31. C'était un lundi. Ils m'envoient un mail le jeudi de la semaine avant pour me dire : 'félicitations, vous commencez lundi au sein de la Citadelle', pour me dire que le contrat est fait, que je suis pris. Et je reçois un mail peut-être trois heures après pour me dire 'ah, il y a un problème, c'est retardé', le chef du service me téléphone, et finalement il ne s'est rien passé du tout. Donc j'ai eu une grosse déception. Surtout qu'à la base, s'ils me proposaient quelque chose, pour moi c'était dans n'importe quel domaine, peut-être pas comme agent d'entretien, mais que ce soit magasinier, en buanderie, ou sur des machines, n'importe où, il n'y a pas de souci. Monsieur X m'avait fait comprendre qu'il y avait une place suite au recensement de l'hôpital, donc c'était fait... Je n'osais pas dire à 100% que j'étais engagé non plus, parce qu'on sait bien que tant qu'on ne signe pas, il n'y a rien. (...) Je ne sais pas ce qu'il s'est passé, je n'ai pas insisté, j'étais déçu (...), même vis-à-vis de mes parents et de mes proches en général (...), et même la plupart de mes collègues étaient déçus parce qu'ils n'ont pas compris non plus pourquoi ça n'a pas été conclu. J'étais là tout le temps, donc déjà du fait de ma présence, et de ma motivation parce que je n'aime pas rester sans bouger si je suis au travail. Donc je trouvais toujours une occupation à faire, même si tout était rangé, je refaisais le tour, je m'occupais tout le temps, donc sur le plan du travail, il n'y avait vraiment rien à dire quoi. »
[Laurent]

« J'étais vraiment motivé, j'étais prêt à tout. Mais cette histoire de refus c'est quelque chose qui m'a vraiment atteint et vraiment détruit. Donc j'ai vraiment une grosse colère contre la Cita à cause de ça. (...) C'était frustrant parce que le but n'était pas que de faire du bénévolat et puis 'merci, au revoir', c'était vraiment de pouvoir connaître l'hôpital, les infrastructures, le personnel des différents secteurs... et arriver à ce que le feeling passe dans un des secteurs pour vraiment être engagé ou faire un stage plus tard. (...) Vu l'état actuel des choses, je n'espère plus rien, je fais au jour le jour. » [Lorenzo]

Notons également que, lors de nos entretiens rétrospectifs un an après le début de l'appel aux volontaires, quelques personnes étaient toujours impliquées comme volontaires au sein de l'hôpital. Parmi elles, certaines d'entre elles continuaient à espérer obtenir un contrat de travail.

d) L'atteinte du défraiement forfaitaire maximum autorisé par la loi : « si c'est pour faire du bénévolat et être taxée à 70%, je ne vois pas l'intérêt »

Enfin, pour certain·es volontaires à la recherche d'un emploi et en difficulté économique, pour lequel·les le « défraiement » quotidien prenait une certaine importance, le fait d'atteindre le plafond annuel maximal autorisé pour le défraiement forfaitaire a contribué à leur désengagement. C'était notamment le cas de Patricia, allocataire du CPAS, qui définissait le volume de ses prestations en tant que volontaire en fonction du plafond maximal de défraiement.

« En tant que bénévole, tu as le droit de gagner, d'après le contrat que j'ai à la maison, 1300€ et quelques sur l'année, sans être taxé. Si tu dépasses, tu peux faire du bénévolat tous les jours jusqu'à la fin de l'année, mais alors je vais être taxée à 70%. Si c'est pour faire du bénévolat et être taxée à 70%, je ne vois pas l'intérêt. Donc j'ai calculé : ça fait 40 jours sur l'année. C'était bien parce qu'on était en fin d'année, je pouvais faire mes 40 jours en 2 mois. Mais maintenant que l'année repart, je dois étaler ça sur toute l'année. Je peux faire plus hein, mais je vais être taxée dessus, donc ça ne m'intéresse pas. » [Patricia]

Laurent a suivi une logique d'action similaire :

« J'avais droit à un certain montant par an. C'était 1380, quelque chose comme ça. Au-delà de ça, on était taxé. (...) C'est pour ça que j'ai arrêté mon bénévolat fin mars. Étant au chômage, si jamais j'étais trop taxé l'année prochaine, ça m'aurait peut-être mis en difficulté aussi. Donc je n'ai pas osé dépasser de trop. (...) S'il n'y avait pas eu de risque d'être taxé, je ne pense pas que j'aurais mis un délai de fin, j'aurais attendu que eux n'aient plus besoin de bénévoles pour arrêter. (...) Donc c'est moi qui ai dit 'écoutez, là j'arrive au bout, je commence déjà à dépasser', comme on m'avait parlé d'un contrat aussi, je me disais que si je continuais comme bénévole, ils pouvaient peut-être me faire encore trainer 6 mois comme bénévole plutôt que d'avoir un contrat, donc s'ils veulent m'engager, qu'ils m'engagent ! » [Laurent]

4.5.1. Les motifs de sortie des volontaires ayant un statut social reconnu et sécurisant (en emploi ou retraité·es)

a) La fin de la situation critique de l'hôpital : « ça ne se justifie plus qu'on vienne, la situation est régularisée »

Par contraste avec les volontaires en quête d'emploi, les personnes qui se sont engagé·es durant la suspension temporaire de leurs activités professionnelles ainsi que les retraité·es associaient plutôt la fin de leur engagement volontaire à la fin des besoins supplémentaires de l'hôpital dus à la crise sanitaire, dans la continuité de leur motif d'engagement initial qui consistait à venir en aide à l'hôpital public pour faire face à la pandémie. C'est en ce sens que vont notamment les propos d'Alain et de Benoit :

« Lundi je fais ma dernière journée parce que ça ne se justifie plus qu'on vienne, ils sont assez, la situation est régularisée. Le but ce n'est pas de venir pour prendre leur travail. Mais ils ont mes coordonnées, je leur ai dit qu'à n'importe quel moment, s'ils ont besoin, ils peuvent me contacter et je me présente. » [Alain]

« Ça va se terminer, du moins je le souhaite, pas pour moi mais je souhaite que l'hôpital n'ait plus besoin de bénévoles, que les équipes puissent continuer à fonctionner normalement, qu'elles retrouvent un peu leur souffle, qu'elles puissent savoir que... il n'y a pas un collègue qu'on va retrouver aux soins intensifs, intubé (...) Donc ce que je peux souhaiter, c'est qu'ils n'aient plus besoin de nous. » [Benoit]

Dans le même sens, parmi ces personnes, certain·es volontaires qui ont été impliqu·es dans des activités non liées à la crise sanitaire (ou qui ont continué à être mobilisé·es alors que les employé·es qu'ils·elles remplaçaient étaient revenu·es) ont fini par considérer que leur engagement n'avait plus de sens, étant donné qu'il était initialement guidé en priorité par la volonté de soutenir l'hôpital en situation de crise. Le sentiment de se substituer aux membres du personnel ou à de nouveaux emplois potentiels les a ainsi conduit à mettre fin à leur engagement. Ce fut notamment le cas de Brigitte et Kevin, qui expliquaient les raisons de leur désengagement en ces termes :

« À la fin il n'y avait plus qu'à aider les gens à mettre leur carte d'identité dans les bornes, donc on n'avait plus beaucoup d'utilité. (...) En cas de grosse crise, c'était normal d'aider, parce que voilà c'était un peu la catastrophe. Mais après... bon, quand on voit le pognon qu'ils claquent pour des luminaires, des fauteuils, des bureaux de médecins, etc. On se dit qu'ils pourraient engager une

personne pour faire ça³⁷⁸ quelque part, au moins créer de l'emploi quoi. (...) Ça n'avait plus tellement de sens. Je me suis dit, finalement, s'ils ont vraiment besoin de gens pour aiguiller les gens, etc. ils peuvent engager des gens hein ! (...) C'est facile de se reposer sur les gens qui sont de bonne volonté... » [Brigitte]

« À un moment, on ne va pas se mentir, on sentait qu'on était de moins en moins utiles. Tout simplement parce que les gens revenaient et nous on continuait à faire leur travail. Eux ils étaient un peu tranquilles quoi, c'était un peu le Club Med pour eux à ce moment-là. Je ne vais pas dire que ça commençait à nous déranger un petit peu, mais nous on vient donner de nos journées parce que ces personnes sont malades de base. Puis quand elles reviennent, elles devraient réassumer leur travail et nous on pourrait être redispachés. Mais ça n'a été le cas : on nous a mis dans un service, on nous a cloîtrés un peu dans ce service et, si les gens revenaient, on nous laissait là quand même. Au final, on se retrouvait en surpopulation en vrai. (...) Donc je ne venais pas là pour ça. Je venais pour être utile, donc les deux dernière fois, ça m'a un peu saoulé je vais le dire comme ça, donc voilà j'ai simplement dit qu'il me semblait que les effectifs étaient revenus. » [Kévin]

b) La reprise d'activités professionnelles ou sociales qui avaient été temporairement suspendues

Assez logiquement, les volontaires qui se sont engagé·es durant une période de suspension temporaire de leurs activités professionnelles en raison de la crise sanitaire associaient également leur désengagement à la reprise de leurs activités professionnelles.

« Je vais recommencer mon boulot, donc je vais être bien plus occupé. (...) Normalement dans 10 jours je recommence. (...) Je ne vais pas faire un mi-temps, plus l'hôpital, plus mes enfants, plus les conduire à gauche à droite. » [Christophe]

Pour les retraité·es, la fin de l'engagement volontaire pouvait également être associée à la reprise d'activités sociales à l'issue du confinement.

« Si les choses reviennent à la normale je ferai peut-être des choses un peu plus pour moi aussi. J'ai quand même déjà un autre bénévolat, que je ne lâcherai pas. Il y a des choses pour les autres et des choses pour moi aussi... Les enfants, les petits enfants. » [Nadine]

Pour conclure de manière générale, le Tableau 17 reprend les différents motifs de désengagement, selon que les volontaires étaient ou non exclu·e·s du marché de l'emploi et en

³⁷⁸ Après s'être engagée au sein du service de l'« accueil Covid », consacré au contrôle des patient·e·s et des visites, Brigitte a ensuite été impliquée dans l'accompagnement des patient·e·s pour l'utilisation des bornes électroniques installées dans le hall d'entrée.

quête d'un emploi salarié lorsqu'ils·elles se sont engagé·e·s en tant que volontaires à l'hôpital de la Citadelle. En effet, ici encore, le fait d'avoir ou non un statut social stable et reconnu en dehors du volontariat structure en profondeur les motifs de désengagement des volontaires, qui sont en continuité forte avec leurs motifs d'engagement initiaux.

Tableau 17 : Les motifs de désengagement des volontaires de l'hôpital de la Citadelle

Les motifs de désengagement des volontaires en quête d'un emploi salarié	Les motifs du désengagement des volontaires ayant un statut social reconnu et sécurisant (en emploi ou retraité·es)
L'interdiction du volontariat par l'ONEM ou l'arrêt spontané par crainte des sanctions	La fin de la situation critique de l'hôpital
L'obtention d'un emploi salarié	La reprise d'activités professionnelles ou sociales qui avaient été temporairement suspendues
La non-obtention d'un emploi salarié	
L'atteinte du défraiement forfaitaire maximum autorisé par la loi	

5. Le volontariat à l'hôpital de la Citadelle : entre intégration et contribution

Ce deuxième chapitre empirique visait à présenter les résultats de notre deuxième étude de cas, qui portait sur le volontariat au sein d'un hôpital public durant la pandémie de Covid-19 (l'hôpital de la Citadelle à Liège). Nous avons introduit ce chapitre en donnant quelques éléments de contexte concernant cet usage inédit du statut de volontaire pour faire face à une situation de crise sanitaire. Nous avons vu notamment que cette deuxième étude de cas s'inscrivait dans un contexte national et international marqué par la multiplication des appels aux volontaires pour faire face aux conséquences de la pandémie de Covid-19.³⁷⁹

Pour rappel, ce deuxième type de volontariat étudié concernait des adultes de tout âge ayant des statuts socio-économiques particulièrement variés.³⁸⁰ Il constituait donc un cas très contrasté par rapport au premier cas que nous avons étudié, qui concernait exclusivement des jeunes adultes ni en emploi ni en formation bénéficiant *a minima* d'une sécurité matérielle suffisante pour s'engager dans un programme de volontariat de six mois à plein temps avec une indemnité d'uniquement 200€ par mois.³⁸¹ De plus, par contraste avec le volontariat en SC, nous avons

³⁷⁹ Plus largement, nous avons montré dans la première partie de cette thèse que les institutions internationales (en particulier l'ONU) promeuvent le volontariat comme une réponse possible face aux catastrophes (qui risquent de se multiplier dans les années à venir).

³⁸⁰ Pour des informations relatives au profil socio-démographique des volontaires de l'hôpital de la Citadelle (genre, âge, statut à l'entrée) : cf. Tableau 13 dans la section 3.1. du présent chapitre.

³⁸¹ Nous avons indiqué que cette sécurité matérielle est assurée le plus souvent via l'entourage proche (en particulier via les parents) et, plus rarement, via des prestations sociales (cf. chapitre 2, section 4.1.1.).

vu que le volontariat à l'hôpital de la Citadelle laissait place à des niveaux d'investissement multiples (en termes de temps de travail et de durée d'engagement au sein de l'hôpital). Par ailleurs, au contraire de notre première étude de cas, la finalité du volontariat n'était pas orientée ici en priorité vers les volontaires eux·elles-mêmes ; l'enjeu était de soutenir les services « supports » de l'hôpital durant la pandémie. Enfin, rappelons également que, en contrepartie de leurs prestations, les volontaires de l'hôpital étaient « défrayé·es » à hauteur de 34,7€ par jour complet presté (soit un montant nettement plus élevé que les volontaires en SC).

En faisant état des connaissances sur le volontariat face à la pandémie et, plus généralement, face à des catastrophes de différentes natures, nous avons montré que la littérature scientifique était traversée par un clivage similaire à celui qui structure la littérature sur le volontariat en général. En effet, tandis que certain·es sociologues interprètent les réactions volontaires des citoyen·nes pour faire face à des catastrophes comme s'il s'agissait de phénomènes d'engagement solidaire et citoyen à part entière, d'autres chercheur·ses soulignent au contraire que les référentiels de la solidarité et de la citoyenneté masquent en réalité une mise au travail gratuit des citoyen·nes pour combler les carences des services publics (qui sont d'autant plus visibles lors de catastrophes).

Comme au chapitre précédent, l'exposé des résultats de cette deuxième étude de cas a été structuré suivant les quatre étapes de l'expérience du volontariat à l'hôpital de la Citadelle. Pour résumer, au fil de l'exposé de ces résultats, nous avons vu se manifester deux grandes logiques très contrastées au cœur des expériences des volontaires investi·es à l'hôpital. La première logique, qui entre clairement en résonance avec l'expérience de certain·es volontaires du SC, prend sens au regard d'un enjeu d'intégration professionnelle (visant à accéder à un emploi stable et sécurisant). La deuxième logique, qui n'a pas d'équivalent dans notre première étude de cas, vise plutôt à apporter un soutien ponctuel et bénévole à l'hôpital public en souffrance, tout en accordant une certaine importance aux formes de gratifications symboliques que cet engagement peut offrir (mais sans inscrire son investissement volontaire dans une perspective d'intégration sociale ou professionnelle). Nous détaillerons ces deux logiques dans le chapitre d'analyse transversale, en les qualifiant de logique d'intégration et de logique de contribution³⁸². Mais il importe à l'issue de cette deuxième étude de cas de revenir sur ses principaux résultats, au cours desquels on a vu s'exprimer clairement ces deux logiques, qui doivent être comprises à l'aune des attentes portées sur le volontariat par rapport aux parcours de vie et aux

³⁸² Cf. Chapitre 5 : Vers une typologie des logiques du travail volontaire.

statuts socio-économiques des volontaires d'une part et des normes et des référentiels attachés au volontariat par l'organisation d'autre part.

La première section était consacrée à ce qui conduit à devenir volontaire à l'hôpital durant la pandémie de Covid-19. Nous avons vu que les significations initiales du volontariat étaient profondément influencées par le fait d'avoir ou non un statut socio-professionnel sécurisant et reconnu socialement en parallèle du volontariat.

D'une part, nous avons constaté que près de la moitié des volontaires qui se sont engagé·es à l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie étaient en âge de travailler mais exclu·es (souvent durablement) du marché de l'emploi au moment où ils·elles se sont engagé·es.³⁸³ La majorité d'entre eux·elles étaient d'ailleurs à la recherche active d'un emploi sécurisant et reconnu, qui constitue un vecteur clé de l'intégration sociale dans notre société contemporaine (Castel, 2009). Non sans lien avec les motifs d'engagement de certain·es volontaires du SC, nous avons vu que ces personnes percevaient généralement le volontariat comme une activité « par défaut » (faute d'avoir un emploi). Plus proactivement, nous avons montré que le volontariat apparaissait également pour ces personnes comme une façon de soutenir leur recherche d'emploi – en étoffant leur CV et en développant des compétences –, voire comme un vecteur d'accès à l'emploi au sein de l'hôpital – en se faisant connaître et si possible remarquer auprès des responsables. De plus, parmi ces volontaires, pour celles et ceux qui éprouvaient une situation financière particulièrement difficile³⁸⁴, nous avons constaté que l'obtention du « défraiement forfaitaire » entraînait également en ligne de compte parmi leurs motifs d'engagement initiaux.

Nous avons également constaté que quelques volontaires étaient en âge de travailler et sans emploi, sans pour autant inscrire d'emblée leur engagement volontaire en lien avec une quête d'intégration socioprofessionnelle.³⁸⁵ Pour ces personnes, le volontariat apparaissait au départ comme une fin en soi, pour s'occuper, pour se sentir utiles ou encore pour rompre avec une situation d'isolement sur le plan relationnel, renforcée par la conjoncture de crise.³⁸⁶

³⁸³ Nous avons montré que, au-delà de partager une situation d'exclusion du marché de l'emploi, les statuts socio-économiques de ces personnes étaient toutefois assez variés. Certain·es étaient prestataires du chômage ou du CPAS, d'autres étaient demandeur·ses d'asile, et certain·es n'avaient aucune source de revenu à titre individuel (cf. section 4.2.1. a.).

³⁸⁴ En raison de prestations sociales faibles ou inexistantes.

³⁸⁵ Cf. section 4.2.1. b.

³⁸⁶ Cela étant, nous avons constaté que leurs motifs d'engagement ont évolué au fil de leur implication volontaire jusqu'à ce que ces personnes souhaitent également obtenir un emploi salarié au sein de l'hôpital à l'issue du volontariat.

D'autre part, au-delà des personnes exclues du marché de l'emploi, les autres personnes qui se sont investies à l'hôpital de la Citadelle étaient soit des travailleur·ses (salarié·es ou indépendant·es) ou des étudiant·es dont les activités (professionnelles ou de formation) avaient été temporairement suspendues ou réduites en raison des mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire, soit des jeunes retraité·es (issu·es ou non du milieu médical/hospitalier). Ces personnes, qui ont pour point commun d'avoir un statut relativement reconnu socialement et généralement sécurisant (qui ne les oblige pas à faire preuve à tout prix de leur intégration sociale), présentaient leur engagement avant tout comme une façon de se montrer temporairement solidaires envers l'hôpital public en souffrance ou comme une opportunité pour rester actif·ves durant le confinement, voire comme un moyen de sociabiliser. Ainsi, à l'inverse des volontaires qui se sont engagé·es à défaut d'« *avoir une place* » sur le marché de l'emploi, les significations initiales du volontariat s'inscrivaient ici dans la continuité du discours de l'hôpital sur l'élan de solidarité dont témoigneraient tous les engagements volontaires au sein de l'établissement.

La deuxième section était consacrée à l'entrée à l'hôpital en tant que volontaire. Nous avons montré que, bien plus que pour le volontariat en SC, la construction et l'encadrement du processus de recrutement des volontaires par l'hôpital empruntait fortement aux référentiels issus du marché de l'emploi, via la définition d'un ensemble de normes comportementales à respecter, la mise en avant des opportunités d'embauche pour les volontaires les plus méritant·es, la planification d'une éventuelle période d'essai, etc. Les candidat·es volontaires devaient globalement accepter le cadre tel qu'il était défini par l'établissement, sans disposer de larges marges de liberté sur l'organisation de leurs activités (à l'exception toutefois de la définition de leurs horaires de travail et de la possibilité d'exprimer des préférences quant aux services où ils·elles souhaitaient s'investir). De plus, nous avons montré que la sélection des volontaires était basée sur des critères formalisés (tels que la disponibilité et l'âge) et que les volontaires étaient ensuite réparti·es entre les services selon leur genre, leurs expériences professionnelles préalables et leurs compétences.

À propos du vécu de ce processus d'entrée à l'hôpital par les volontaires, nous avons constaté que le fait d'être à la recherche d'un emploi (et de nourrir l'espoir que le volontariat puisse déboucher sur un contrat de travail) conduisait les personnes concernées à adopter d'emblée une attitude docile vis-à-vis de l'organisation, en acceptant toutes les demandes de l'organisation et en évitant d'exprimer la moindre opinion auprès des responsables hiérarchiques sur des sujets pourtant considérés subjectivement comme importants. En

revanche, les autres volontaires, fier·es de donner une partie de leur temps au service de l'hôpital en difficulté, exprimaient plus ouvertement leur souhait d'être pris·es en charge dignement par l'organisation (via la réception d'informations claires, l'accès gratuit au parking, la réception d'une tenue de bénévole dès l'arrivée, etc.).

Dans la troisième section de l'exposé des résultats, nous nous sommes intéressé aux expériences vécues du volontariat à l'hôpital de la Citadelle à travers leurs multiples dimensions. Nous avons analysé successivement les activités réalisées par les volontaires et les représentations subjectives de celles-ci, les niveaux d'investissement différenciés des volontaires, la position du volontariat par rapport aux représentations du « travail », les représentations subjectives du défraiement quotidien, les expériences sociales des volontaires et les injustices vécues par les volontaires. Pour chacun de ces éléments, nous avons vu que les expériences des volontaires étaient profondément différentes selon les attentes portées sur le volontariat en lien avec les parcours de vie des volontaires (en distinguant en particulier les volontaires dont l'horizon est celui de l'intégration professionnelle et celles et ceux dont l'horizon est celui de la contribution solidaire et ponctuelle). L'idée n'est pas ici de revenir sur tous les points que nous avons développés dans ce chapitre mais, comme pour la conclusion du chapitre précédent, il nous semble intéressant de revenir brièvement sur deux questions particulièrement importantes dans le cadre de notre thèse : la question de l'autonomie des travailleur·ses volontaires d'une part et la question du rapport à la rétribution monétaire de l'engagement d'autre part.

Sur la question de l'autonomie³⁸⁷, nous avons déjà rappelé ci-dessus les différentes façons dont les volontaires s'autorisent ou non à faire valoir leurs attentes et leurs opinions à l'entrée dans l'organisation, en soulignant que l'appropriation de la liberté théorique dont ils·elles disposent en tant que volontaires dépend fortement des attentes qu'ils·elles portent sur le volontariat par rapport à leur parcours de vie (qui sont elles-mêmes profondément liées au fait de disposer ou non d'un statut reconnu socialement et protégé matériellement). Nous avons vu qu'une des seules marge d'autonomie qui était laissée aux volontaires par l'hôpital était la possibilité de définir leurs horaires de travail. À ce propos, nous avons constaté que les niveaux d'investissement des volontaires variaient également fortement selon leur statut socio-économique et les attentes qu'ils·elles portent sur le volontariat. En effet, les volontaires en quête d'emploi ne se sont pas octroyé·es de liberté quant à l'aménagement de leurs horaires de travail : ils·elles se sont engagé·es soit à temps plein, soit autant que possible dans la mesure

³⁸⁷ Pour rappel, nous comprenons ici cette notion comme renvoyant à la capacité individuelle et collective des volontaires à poser des choix libres et non contraints concernant leurs conduites et les normes qui les encadrent.

de leurs disponibilités s'ils·elles suivaient une formation en parallèle. Nous avons montré que leur investissement fort et leur attitude relativement docile envers l'organisation se devait d'être comprise en lien à la fois avec leur volonté de « *se montrer motivé·es* » auprès de l'employeur (en vue d'être engagé·es comme salarié·es par l'hôpital), avec leur association subjective du volontariat à un « *travail comme un autre* » et, dans une moindre mesure, avec l'importance que pouvait représenter le défraiement forfaitaire pour certain·es d'entre eux·elles³⁸⁸ (en tant que support de débrouille économique). Par contraste, tous·tes les autres volontaires (qui n'étaient pas à la recherche d'un emploi et qui bénéficiaient d'un statut relativement reconnu socialement et protégé économiquement) se sont engagé·es à temps partiel à l'hôpital, en vue de préserver leur « *liberté* ».

Non sans lien avec ces éléments, nous nous sommes également intéressé à la façon dont les volontaires eux·elles-mêmes situaient leur expérience du volontariat par rapport à leur conception du « travail ». Nous avons constaté que les personnes exclues du marché de l'emploi et qui souhaitaient s'y insérer associaient clairement le volontariat à l'hôpital à une forme de « travail ». Pour eux·elles, l'exercice d'une activité volontaire leur permettait notamment de se montrer actif·ves, d'avoir un but et de percevoir une petite rétribution en contrepartie de leurs prestations. Ils·elles se concevaient et se présentaient comme des « travailleur·ses », ayant des responsabilités à assumer et devant exercer les mêmes tâches et les mêmes horaires que les employé·es de l'hôpital. Cela conduisait nombre d'entre eux·elles à se placer en position subordonnée au sein des départements dans lesquels ils·elles étaient investi·es, comme ils·elles l'auraient fait dans le cadre d'un emploi classique (par exemple en demandant l'autorisation de « *prendre congé* », en évitant d'exprimer leur opinion sur des enjeux de l'organisation, etc.). Par contraste avec les représentations des volontaires en quête d'emploi, la plupart des volontaires qui se sont engagé·es durant la suspension temporaire de leurs activités professionnelles et les retraité·es distinguaient leur activité volontaire de leur conception du « travail » (qui, rappelons-le, est largement façonnée par les conditions contemporaines du travail sur le marché de l'emploi), principalement car leur engagement était né avant tout d'une « *envie* » et que le volontariat à l'hôpital de la Citadelle était pour eux·elles une activité « *libre* » et non contrainte.

Sur la question du rapport à la rétribution monétaire de l'engagement volontaire via le principe légal du défraiement forfaitaire, nous avons également constaté que les statuts socio-

³⁸⁸ Sont ici concernées les personnes dont la situation matérielle n'est que très faiblement protégée, voire pas protégée via des prestations sociales ou via leur entourage proche.

économiques des volontaires avaient une forte incidence sur la façon dont ils·elles percevaient le défraiement forfaitaire de 34,7€ par jour. Pour les personnes exclues du marché de l'emploi qui ne percevaient pas de prestations sociales, ce défraiement était considéré comme un « *gagne-pain* » ou un « *salaire* ». Nous avons d'ailleurs constaté que certain·es volontaires ont calqué le volume de leurs prestations sur les plafonds légaux relatifs au défraiement forfaitaire. Pour d'autres volontaires qui étaient exclu·es du marché de l'emploi mais qui bénéficiaient de prestations sociales, le défraiement était perçu soit comme une « *occasion à saisir* » (c'est-à-dire un facteur ayant à tout le moins un certain effet sur le volume des prestations), ou encore comme un « *bonus* » (soit un soutien à l'engagement volontaire, sans pour autant être un motif d'engagement). Par contraste, nous avons vu que, pour les personnes en emploi ou retraitées, le défraiement ne semblait généralement pas avoir d'impact sur leur engagement en tant que volontaires : soit ils·elles le percevaient comme un défraiement de leurs frais de transport, soit ils·elles manifestaient clairement un désintérêt par rapport à cette indemnité.

Enfin, la quatrième section de l'exposé des résultats concernait la sortie du volontariat. Nous nous sommes intéressé aux motifs et aux représentations du désengagement, ainsi qu'aux éventuels effets de l'expérience du volontariat sur les parcours de vie. Une fois de plus, les résultats de notre enquête nous ont conduits à distinguer les expériences des demandeur·ses d'emploi et des personnes en emploi ou retraité·es.

Concernant les demandeur·ses d'emploi, nous avons vu que, parmi celles et ceux qui percevaient des allocations de chômage, certain·es ont suspendu rapidement leur engagement pour cause d'interdiction de l'exercice du volontariat par l'ONEM ou spontanément par crainte des sanctions sur leurs allocations de chômage. Quelques volontaires en quête d'intégration professionnelle ont maintenu leur engagement jusqu'à l'obtention d'un emploi salarié au sein de l'hôpital. Pour eux·elles, le fait de se voir proposer un contrat de travail a été vécu comme une « *fierté* », une « *récompense* » et une reconnaissance de la qualité de leur travail et de leur investissement en tant que volontaires. Pour ces personnes, l'accès au salariat a également été vécu comme un support de stabilité leur permettant de se projeter professionnellement à long terme au sein de l'hôpital. Par contraste, certain·es volontaires en quête d'emploi ne sont pas vu·es offrir un contrat de travail par l'hôpital. Le fait de ne pas obtenir le contrat de travail escompté (voire promis par l'établissement) a généré des « *déceptions* » et des « *frustrations* ». Un an après le début de la mobilisation des volontaires, quelques personnes continuaient à s'investir en tant que volontaires dans l'espoir d'être engagé·es comme salarié·es par l'hôpital. De plus, notons également que certain·es volontaires exclu·es du marché de l'emploi et en difficulté sur

le plan économique ont mis fin à leur engagement volontaire lorsqu'ils·elles ont atteint le défraiement forfaitaire annuel maximal autorisé par la législation sur le volontariat.

Par contraste, en s'intéressant aux motifs de désengagement des volontaires en emploi ou retraité·es, nous avons montré qu'ils·elles ont mis fin à leur engagement soit en raison de la reprise de leurs activités professionnelles et sociales (qui avaient été suspendues durant la crise sanitaire), soit suite à la fin de la situation critique de l'hôpital. Leur expérience du volontariat, qui était généralement de très courte durée (quelques mois à temps partiel tout au plus), ne semble pas avoir eu d'effets sur leurs représentations subjectives ou sur leurs parcours de vie.

Pour conclure, comme la première étude de cas, cette deuxième étude de cas met à nouveau en lumière toute la pertinence d'une analyse du volontariat sous l'angle du travail, en tenant compte à la fois des dimensions instrumentales et expressives de cette notion et en accordant une attention prioritaire aux expériences des acteur·rices. À nouveau, cette approche nous a permis de mettre au jour la multiplicité des expériences du volontariat à l'hôpital de la Citadelle et des logiques qui les traversent, sans s'enfermer ni dans une conception quelque peu idéalisée du volontariat face aux situations de catastrophe en général et à la pandémie récente en particulier – qui est entretenue par les sociologues qui soulignent principalement les valeurs solidaires et politiques dont seraient nécessairement porteuses les réactions volontaires des citoyen·nes pour faire face à la crise sanitaire (Laville, 2021; Pleyers, 2021) –, ni dans une conception exclusivement critique du volontariat qui, en observant le volontariat sous l'angle des carences des services publics qu'il contribue à combler en temps de crise, ne parvient pas à sortir d'une rationalité économiciste (axée sur le travail gratuit) et à saisir la multiplicité des logiques que recèlent les expériences du volontariat au-delà des stratégies politiques néolibérales qui les façonnent comme des formes de sous-emploi (Cottin-Marx, 2022 ; Simonet, 2020b). En effet, en soulignant la coexistence dans les expériences du volontariat à l'hôpital de la Citadelle d'une logique axée sur l'accès à l'emploi d'une part et d'une logique axée sur la contribution solidaire d'autre part, notre étude apporte un nouvel éclairage nuancé par rapport aux travaux scientifiques existants. De plus, comme la première étude de cas, cette deuxième étude met également en évidence les liens continus ou contrastés entre les expériences du volontariat et les expériences du marché de l'emploi, ainsi qu'entre les expériences du volontariat et la situation socio-économique des personnes. À propos de l'effet du statut socio-économique sur les expériences du volontariat, plus encore que dans la première étude de cas, nous avons vu ici l'influence déterminante du fait d'avoir ou non à faire preuve de son intégration sociale par l'exercice d'un travail d'une part et d'avoir ou non une situation

sécurisante sur le plan matériel d'autre part (qui est assurée via des prestations sociales et/ou via l'entourage proche). Enfin, cette deuxième étude met également en lumière deux logiques d'expérience qui, dans ce deuxième contexte organisationnel, coexistent sous le couvert du statut de volontaire, dont il convient de rappeler qu'il était ici mobilisé de façon fortement contrastée par rapport à la première organisation étudiée, en ce sens qu'il constituait dans ce cas-ci un substitut à l'emploi afin de faire face en urgence à une situation de crise. Dans le prochain chapitre, nous analyserons une troisième forme de volontariat très contrastée : le volontariat au sein d'un supermarché coopératif et participatif.

Chapitre 4. Le volontariat en supermarché participatif et coopératif

1. Introduction

Au cours des dix dernières années, plusieurs projets de supermarchés coopératifs et participatifs ont vu le jour en Belgique, en particulier en Wallonie³⁸⁹ et à Bruxelles³⁹⁰. Ces projets s'inscrivent dans un mouvement qui dépasse largement nos frontières nationales : en effet, de nombreuses initiatives similaires ont récemment éclos dans d'autres pays européens, notamment en France (Ouahab, 2019), en Suisse (Lorenzini, Schell, & Sahakian, 2022), en Espagne (Sanz Cañada & Yacamán Ochoa, 2022) et en Italie (Sacchi, Stefani, Romano, & Nocella, 2022). Si tous ces projets se sont inspirés mutuellement, ils se rejoignent en outre autour d'une même source d'inspiration principale : la *Park Slope Food Coop* (ci-après PSFC), un supermarché coopératif et participatif créé en 1973 à New York, qui est devenu aujourd'hui une véritable institution aux États-Unis, du haut de son demi-siècle d'existence et de ses 14.000 membres actifs.³⁹¹

Au-delà de leurs singularités qui ne permettent pas actuellement d'identifier tous ces supermarchés à un modèle socio-productif totalement spécifique et autonome (Grassart, 2023), la PSFC et les nombreux supermarchés qui s'en sont inspirés reposent à tout le moins sur un objectif fondateur commun. Tous visent à développer un modèle de supermarché alternatif à la grande distribution alimentaire, en proposant des produits dits de qualité – qui soutiennent *a priori* des modes de consommation et de production plus respectueux de l'environnement et des producteur·rices (en achetant leurs produits à des prix décents) – à des prix démocratiques pour les client·es³⁹². Les inégalités économiques d'accès à une nourriture de qualité sont en

³⁸⁹ En Wallonie, on recense notamment Coopéco (Charleroi, né en 2016), Vervîcoop (Verviers, né en 2018), Oufcoop (Liège, né en 2019), WooCoop (Waterloo, né en 2019), Macavrac (Wavre, né en 2019), Coquelicoop (Jurbise, né en 2019), Poll'n (Louvain-la-Neuve, né en 2021) et La Walhinette (Nil-Saint-Vincent, né en 2023).

³⁹⁰ En Région Bruxelles-Capitale, on recense notamment Beescoop (Schaerbeek, né en 2017), Bloum Coop (Forest, né en 2017), Bab'l market (Woluwe-Saint-Pierre, né en 2020), Wandercoop (Anderlecht, né en 2021), Le Pédalo (Ixelles, né en 2022) et la Bos Coop (Berchem-Sainte-Agathe, né en 2023).

³⁹¹ Voir : <https://www.foodcoop.com/ort-about/> (page consultée le 2 novembre 2023). Ce supermarché coopératif et participatif s'est particulièrement fait connaître en Europe suite à la diffusion de deux reportages : un court métrage sur la PSFC (diffusé sur YouTube en 2013 – lien hypertexte) et un film documentaire intitulé « *Food Coop* : La plus belle expérience sociale des États-Unis » (réalisé par T. Boothe et diffusé en 2016).

³⁹² En ce sens, le slogan initial de la PSFC était « la nourriture pour tous, pas pour le profit » (source : entretien avec J. Holtz, co-fondateur de la PSFC, diffusé dans le reportage de France Culture : « Les coopératives : quand les citoyens prennent leur vie en main », le 29 avril 2016 – lien hypertexte). Comme le montre C. Grassart (2023) à partir d'une étude sur le supermarché coopératif et participatif La Louve à Paris (qui s'est directement inspiré du modèle de la PSFC), le fait de s'emparer du qualificatif de supermarché réside justement dans cette intention de

effet une réalité avérée (Lorenzini et al., 2022). Pour atteindre cet objectif, le modèle économique de ces supermarchés repose sur le travail bénévole des client·es, c'est-à-dire que, pour avoir accès aux produits du supermarché, les client·es doivent prêter environ trois heures de travail par mois pour le supermarché.³⁹³ Le fait de s'appuyer sur le travail gratuit des client·es pour fonctionner permet à ces supermarchés de réduire largement leurs marges entre les prix d'achat aux producteur·rices et les prix de vente des produits (étant donné l'économie faite sur les frais salariaux). De plus, toute personne qui souhaite devenir cliente d'un de ces supermarchés se doit également de devenir coopératrice en souscrivant à une ou plusieurs part(s) sociale(s) de la coopérative.³⁹⁴

À l'origine, au début des années 1970, l'initiative³⁹⁵ de ces supermarchés a émergé de la rencontre entre deux mouvements historiques majeurs : le mouvement coopératif, dont les origines remontent au début du 19^{ème} siècle en Angleterre et en France (en réaction aux problèmes sociaux résultant de la première révolution industrielle) (Richez-Battesti & Defourny, 2017), et le mouvement dit de la « contre-culture », qui s'est développé aux États-Unis à partir des années 1960.³⁹⁶ En effet, d'une part, ces supermarchés coopératifs empruntent largement aux idées fondatrices des premières coopératives de consommateur·rices (Dubuisson-Quellier, 2018), en ce sens qu'ils visent également à proposer des produits alimentaires de bonne qualité à des prix démocratiques et à associer les client·es à la gestion de leurs activités commerciales. D'autre part, ils intègrent aussi des préoccupations environnementales et une visée contestataire du modèle agricole productiviste qui s'est développée durant la seconde moitié du 20^{ème} siècle, dans la continuité des critiques formulées

mettre en avant un objectif consistant à proposer une gamme complète de produits alimentaires, à des prix accessibles à tous·tes (p. 10).

³⁹³ Le nombre minimal d'heures à prêter mensuellement varie légèrement selon les supermarchés. Notons également que divers aménagements horaires et des suspensions de prestations sont généralement autorisées, en particulier pour des raisons familiales et/ou de santé.

³⁹⁴ L'investissement demandé au départ varie également selon les supermarchés coopératifs. Dans les supermarchés coopératifs pionniers les plus développés – tels que la PSFC à New-York, la Louve à Paris ou la Bees Coop à Bruxelles –, la souscription minimale est d'environ 100€, avec des tarifs réduits pour les personnes ayant de faibles revenus, en particulier les prestataires d'allocations sociales.

³⁹⁵ Il importe de préciser que la PSFC n'était pas une initiative isolée. En effet, la PSFC a émergé dans une nouvelle vague de coopératives alimentaires qui ont été créées dès les années 1960 aux États-Unis, en intégrant de nouveaux enjeux politiques tels que l'écologie (Belasco, *in* Ouahad, 2019). Néanmoins, selon J. Holtz (co-fondateur de la PSFC), si la PSFC est l'une des seules coopératives alimentaires créées à cette époque qui a survécu jusqu'à aujourd'hui, c'est parce qu'elle a institué une obligation de travail à ses coopérateur·rices pour qu'ils·elles puissent être client·es du supermarché (source : entretien diffusé dans le reportage de France Culture mentionné ci-avant).

³⁹⁶ Comme l'explique également J. Holtz (co-fondateur de la PSFC), dans son entretien accordé à France Culture (cf. *supra*), les initiateur·rices de la PSFC étaient essentiellement issu·es de ce mouvement de la « contre-culture » (marqué notamment par l'opposition à la guerre du Vietnam, la promotion du droit des femmes et des droits civils, la méfiance vis-à-vis de l'industrie agroalimentaire, etc.). De plus, si les membres fondateur·rices n'étaient pas nécessairement issu·es du monde des coopératives, ils·elles se rejoignaient autour de l'idée que la société américaine manquait d'espaces de coopération.

par les premiers mouvements écologistes qui ont émergé aux États-Unis durant les années 1960 et 1970 (Zaccai & Orban, 2017).

Toutefois, si les supermarchés coopératifs et participatifs qui se développent actuellement partagent globalement les principes historiques communs des coopératives – en particulier l’adhésion volontaire, le contrôle démocratique des membres, la participation économique des membres, ainsi qu’une visée consistant à satisfaire les aspirations et les besoins économiques, sociaux et culturels communs des membres³⁹⁷ –, ils se distinguent des premières coopératives de consommation pour plusieurs raisons (El Karmouni, 2017). Premièrement, ils s’inscrivent dans un objectif de contestation des pratiques de consommation dominantes, qui sont encouragées par la grande distribution alimentaire et qui contribuent largement à la dégradation de l’environnement. Deuxièmement, à la différence de la plupart des coopératives du 19^{ème} siècle qui étaient basées sur un système de ristourne – soit une redistribution des bénéfices aux sociétaires au prorata de leurs achats au sein de la coopérative –, les supermarchés coopératifs contemporains répercutent d’emblée le bénéfice résultant du travail gratuit de leurs membres sur le prix de vente des produits (et les bénéfices complémentaires sont réinvestis *de facto* dans la coopérative). Troisièmement, tandis que les coopératives de consommation sont historiquement basées sur le principe de la « double qualité » des membres – c’est-à-dire que les personnes qui bénéficient de l’action de la coopérative sont aussi les sociétaires de celle-ci (Draperi, 2014) –, les supermarchés coopératifs contemporains ajoutent une troisième qualité à leurs membres : celle de travailleur·se. En effet, ces coopératives exigent une « coopération active et volontaire » de leurs membres (El Karmouni, 2017, p. 183).

Au-delà de leurs racines historiques qui puisent dans les mouvements sociaux du 19^{ème} et du 20^{ème} siècle, le développement actuel de nombreux supermarchés coopératifs peut être lu comme une réaction à la crise à la fois économique, sociale et symbolique que traverse la grande distribution alimentaire depuis le début du 21^{ème} siècle (Grassart, 2023; Lorenzini et al., 2022), voire, plus largement, comme une réponse à une quête d’alternatives au système capitaliste, qui s’est étendue suite au krach boursier de 2008 et à la crise économique qui a suivi (Dohet, 2018). En effet, sur le plan de la consommation tout d’abord, les critiques du modèle capitalistique de la grande distribution et de ses effets sur le plan social et environnemental conduisent

³⁹⁷ En effet, en s’appuyant sur la Société des Équitables Pionniers de Rochdale (fondée en 1844 à Manchester et considérée aujourd’hui comme le prototype de la société coopérative moderne), l’Alliance coopérative internationale définit la coopérative comme « une association autonome de personnes unies volontairement pour répondre à leurs besoins et aspirations économiques, sociaux et culturels communs par le biais d’une entreprise détenue conjointement et contrôlée démocratiquement. » (ACI, Déclaration sur l’identité coopérative, 1995).

aujourd'hui un certain nombre de citoyen·nes à adopter des pratiques de consommation que l'on peut qualifier d'« engagées » (Dubuisson-Quellier, 2018), qui consistent à intégrer des considérations politiques dans leurs choix de consommation (en particulier en matière d'impact environnemental et de justice sociale). Or c'est bien l'objectif de ces supermarchés d'un nouveau genre que de contribuer à faciliter et à développer des modes de consommation alimentaire qui soient plus attentifs aux effets des pratiques de production qu'ils soutiennent. De plus, au-delà de la consommation, dans la continuité du regain d'intérêt contemporain pour le modèle coopératif (Borrits, 2018), ces supermarchés se disent permettre aux citoyen·nes de se réapproprier collectivement leur pouvoir d'agir, en leur offrant la possibilité de participer concrètement au développement d'un modèle alternatif aux grandes entreprises capitalistes dominantes, tant sur le plan économique – orienté par un idéal de solidarité (qui se traduit par les prix des produits, qui se veulent les plus accessibles possibles) – que sur le plan politique – orienté par un idéal démocratique (qui se traduit par la forme coopérative du modèle organisationnel de ces supermarchés et leur modèle de gestion participatif).

Le supermarché coopératif et participatif Coopéco, au sein duquel nous avons mené notre troisième étude de cas, s'inscrit pleinement dans la continuité de ces tendances. D'une part, comme cela est stipulé clairement dans les statuts fondateurs de la coopérative, la vocation première de Coopéco est de « faciliter l'accès de tous à une alimentation durable³⁹⁸, saine et de qualité en levant les freins économiques, sociaux, culturels et informationnels qui limitent la diffusion de ce type de consommation ayant un impact positif sur la santé et l'environnement »³⁹⁹. D'autre part, plus fondamentalement, selon la principale instigatrice du projet⁴⁰⁰, l'alimentation était à la fois « le prétexte » et « l'outil » pour développer une organisation ayant une vocation politique plus générale, « anticapitaliste », où priment la « coopération » et « l'intérêt général ».

« L'alimentation était un prétexte. Un prétexte qui touche le plus grand nombre. L'idée essentielle était vraiment de faire une petite révolution disruptive. Être un peu en dehors du cadre, travailler dans un projet où l'argent n'est pas le roi et où il n'y a pas de hiérarchie. C'était une petite utopie en soi. L'essentiel c'était ça ! » [Marie-Christine]

³⁹⁸ L'alimentation durable étant entendue comme une alimentation qui réduit ses effets sur notre environnement, qui permet aux producteur·rices de percevoir une rémunération décente, et qui est favorable à la santé (Statuts fondateurs de la coopérative, p. 1).

³⁹⁹ Statuts fondateurs de la coopérative, article 5.

⁴⁰⁰ Entretien mené avec Marie-Christine, le 11 octobre 2022. Pour rappel, par souci d'anonymat, tous les prénoms des volontaires ont été modifiés.

Dans cette perspective, le modèle économique et organisationnel de Coopéco s'inscrit pleinement dans la filiation du modèle de la PSFC et des nombreux supermarchés qui s'en sont inspirés. Il repose sur le travail volontaire des client·es, à raison de minimum trois heures par mois. Le fait de s'appuyer exclusivement⁴⁰¹ sur le travail gratuit des client·es permet à Coopéco de proposer des produits alimentaires durables, sains et de qualité à des prix réduits (par rapport aux produits similaires vendus dans des grandes surfaces classiques), conformément à sa première finalité. En plus de devoir prester trois heures de travail par mois, toute personne qui souhaite devenir cliente de Coopéco se doit de devenir coopératrice, en souscrivant au minimum à une part d'un montant de 25€. ⁴⁰² En tant que coopérateur·rices, tous·tes les client·es-travailleur·ses disposent d'une voix lors des assemblées générales, et ce quel que soit le nombre de parts souscrites. ⁴⁰³ Les personnes actives au sein de Coopéco sont donc à la fois travailleuses, clientes et propriétaires du supermarché. Notons également que Coopéco ne poursuit pas un objectif de profit direct pour ses sociétaires : les bénéfices résultant de l'absence de frais salariaux sont répercutés sur le prix des produits vendus au sein du supermarché⁴⁰⁴ ou réinvestis dans la coopérative (pour son maintien et/ou son développement).

Quant à l'ambition politique de la coopérative voulue par les « *militants-créateurs* » [Gilles], comme l'expliquait notamment l'instigatrice du projet lors de son entretien, l'idée est d'une part que le fait d'être « *confronté au projet* » en tant que tel et que les « *échanges* » au sein de la coopérative contribuent à « *l'éveil* » des membres volontaires – notamment concernant les bienfaits de la coopération, les réalités des producteur·rices et les enjeux écologiques –, puis que l'éveil génère une modification des modes d'action : « *l'alimentation ça attire tout le monde et puis l'éveil peut commencer, et l'action qui s'en suit.* ». D'autre part, la vocation politique de Coopéco réside également dans la capacité directe de la coopérative à « *faire levier* » [Marie-Christine ; Antoine] sur certains pans de la société, en particulier via les modes de production et de consommation soutenus.

⁴⁰¹ Par rapport à d'autres supermarchés coopératifs et participatifs, une des particularités de Coopéco est de n'avoir aucun·e salarié·e. Les fonctions de coordination du magasin – par exemple la gestion des achats et des approvisionnements ou la gestion des plannings – sont également assumées par des volontaires (cf. *infra*).

⁴⁰² L'investissement de départ pour intégrer Coopéco est donc moindre par rapport à d'autres supermarchés coopératifs similaires (cf. *supra*). De plus, pour les personnes pour lesquelles le fait de prendre une part sociale de la coopérative constitue un frein à l'entrée, la coopérative prévoit un système de « parts suspendues », c'est-à-dire des parts préalablement achetées par certain·es coopérateur·rices, qui sont mises à disposition des nouveaux·elles membres qui en expriment le besoin.

⁴⁰³ Juridiquement, à la différence des Sociétés Anonymes, dans lesquelles le pouvoir est distribué en fonction du nombre de parts de capital détenues (suivant le modèle « une action, une voix »), au sein des Sociétés Coopératives, le pouvoir est *a priori* distribué selon le principe égalitaire « une personne, une voix » (même si certaines dérogations à ce principe sont autorisées par la loi) (Charles & Vaessen, 2022).

⁴⁰⁴ Les travailleur·ses-coopérateur·rices bénéficient donc toutefois d'une rétribution économique indirecte de leur travail collectif dans le magasin, via les achats qu'ils·elles y effectuent.

Au-delà des objectifs et des référentiels à l'origine de l'initiative, il convient de dire quelques mots sur la façon dont le projet s'est progressivement structuré en pratique, jusqu'à devenir le supermarché tel qu'il est aujourd'hui, qui compte environ 250 coopérateur·rices actif·ves.⁴⁰⁵ Au départ, au milieu des années 2010, l'instigatrice du projet a organisé un ensemble de rencontres régulières avec des personnes potentiellement intéressées par le projet, en vue de « *convaincre certaines personnes d'être un peu pionnières* » [Marie-Christine]. Un premier noyau de personnes s'est alors constitué, ayant un profil plutôt « *militant* » (à l'instar de l'instigatrice du projet). Ensuite, pour donner une première forme concrète au projet, ces personnes se sont regroupées sous la forme d'une association de fait et elles ont créé un groupe d'achat commun (GAC). Ce GAC a permis de tisser des liens avec un ensemble de producteur·rices locaux·ales et de coaliser de plus en plus de personnes intéressées par le projet (en sachant que, dès le départ, le projet était d'aboutir à la constitution d'un supermarché coopératif et participatif). Enfin, après avoir découvert un espace disponible à Marchienne-au-Pont pour y installer le magasin (dans les bâtiments d'anciens abattoirs, occupés aujourd'hui notamment par un Centre d'insertion socioprofessionnelle et par une association culturelle), la coopérative a été fondée en 2016, et le supermarché a ouvert ses portes dans la foulée. Depuis sa fondation, le supermarché s'est agrandi, le nombre de coopérateur·rices n'a cessé de croître, et les horaires d'ouverture du supermarché ont progressivement été étendus (jusqu'à ouvrir aujourd'hui tous les jours, sauf le dimanche).

Concrètement, bien que nous reviendrons en détail sur ces éléments dans la suite de ce chapitre, la gestion quotidienne du magasin est assurée via la succession des permanences de trois heures que chaque coopérateur·rice effectue au moins une fois par mois à titre volontaire.⁴⁰⁶ Lors de ces permanences, les volontaires tiennent la caisse, réceptionnent les livraisons et assurent le réassort des rayons. Au-delà de ces tâches quotidiennes, le supermarché se veut être géré suivant les principes de la « démocratie participative ».⁴⁰⁷ La gestion est ainsi assurée par différents groupes de travail – les « *caddies* » –, qui sont respectivement en charge de différents objets : la gestion des membres et des plannings, les commandes et l'approvisionnement du magasin, les finances, la communication, etc. Tout·e coopérateur·rice qui le souhaite peut *a*

⁴⁰⁵ Cela signifie que tous·tes ces coopérateur·rices prestent effectivement au moins une permanence volontaire de trois heures par mois au sein du magasin et/ou qu'ils·elles sont investi·es dans les organes de gestion de la coopérative (cf. *infra* pour plus de détails).

⁴⁰⁶ Les coopérateur·rices s'inscrivent librement au créneau de leur choix, via un agenda en ligne. Nous verrons que des aménagements horaires et/ou des suspensions temporaires de prestation sont possibles dans certains cas (cf. *infra*).

⁴⁰⁷ Statuts fondateurs de la coopérative, p. 3.

priori rejoindre un (voire plusieurs) *caddie(s)*, en plus ou à la place de ses permanences mensuelles de trois heures au sein du magasin.⁴⁰⁸ Ces groupes de travail sont donc composés des coopérateur·rices qui souhaitent participer volontairement et activement à la gestion de la coopérative. Ils ont pour fonction à la fois d'identifier les besoins de la coopérative dans leur champ d'action, d'encadrer les initiatives prises par les coopérateur·rices dans ce champ d'action et de prendre des décisions opérationnelles. Quant à la coordination de l'ensemble de l'activité opérationnelle du supermarché, elle est prise en charge par un Comité de pilotage, qui est composé des représentant·es de chaque *caddie*. Ce Comité de pilotage prépare également l'ordre du jour des assemblées générales, où sont discutés les fondements et les grandes orientations de la coopérative. L'Assemblée Générale élit le Conseil d'Administration de la coopérative, composé exclusivement de coopérateur·rices, qui valident les décisions du Comité de pilotage et qui assure la gestion des finances de la coopérative.

Le volontariat est donc le socle de l'activité de Coopéco : toutes les tâches – de la manutention quotidienne du magasin à sa gestion stratégique et opérationnelle – sont assurées par des coopérateur·rices qui agissent en tant que volontaires. Cela étant, si le cadre légal du volontariat est mobilisé par la coopérative pour encadrer le travail en son sein⁴⁰⁹, l'organisation ne le proclame pas haut et fort, et ce pour au moins deux raisons : l'une juridique et l'autre philosophique. Premièrement, bien que certain·es juristes suggèrent que le régime du volontariat devrait s'appliquer au travail bénévole au sein des supermarchés coopératifs – en raison de l'absence de rémunération du travail (ce qui exclut l'existence d'un contrat de travail) et de l'existence en général d'un lien de subordination entre le·la coopérateur·rice volontaire et son supermarché (ce qui exclut une collaboration professionnelle indépendante) (Moons & Dumont, 2020)⁴¹⁰ –, l'applicabilité de la loi sur le volontariat n'est pas pleinement assurée actuellement, et ce principalement car il n'est pas certain que les coopératives (agréées en qualité d'entreprises sociales)⁴¹¹ puissent être considérées comme des organisations sans but

⁴⁰⁸ En effet, s'ils·elles le souhaitent, les coopérateur·rices peuvent prestre plus de trois heures par mois. Certain·es rôles de coordination au sein de la coopérative impliquent d'ailleurs de prestre bien plus de trois heures par mois (cf. *infra*).

⁴⁰⁹ La question du statut légal à mobiliser pour encadrer le travail s'est posée au départ avec l'entrée dans la coopérative de personnes bénéficiant de prestations sociales, notamment d'allocations de chômage, dont nous avons vu qu'elles doivent « informer » l'ONEM de leurs activités volontaires durant leur période de recherche d'emploi (pour plus d'informations sur cette obligation d'information préalable, cf. *supra*). Le secrétariat de la coopérative a alors commencé à établir des conventions de volontariat avec les membres.

⁴¹⁰ Selon A. Moons et D. Dumont (2020), il y aurait une forme de subordination en ce sens que « le coopérateur·rice bénévole vient effectuer une activité déterminée dont il ne choisit pas entièrement le contenu et dans le cadre d'un horaire qui emporte certaines contraintes, et il ne peut s'absenter comme bon lui semble. » (p. 13).

⁴¹¹ La plupart des supermarchés coopératifs et participatifs se sont initialement créés sous la forme de coopératives à finalité sociale. Mais cette forme juridique a disparu en 2019 dans le nouveau Code des sociétés et des associations (Code des sociétés et des associations, *M.B.*, 4 avril 2019).

lucratif au sens de la loi relative au volontariat (Moons & Dumont, 2020).⁴¹² Deuxièmement, dans la continuité de ces considérations juridiques, les fondateur·rices de Coopéco indiquent que, au regard de la philosophie du projet, les notions même de volontariat et de bénévolat ne seraient pas pleinement adéquates, car elles sous-tendent l'idée d'un service à autrui, or le projet serait en priorité tourné vers les intérêts des membres de la coopérative. Voici par exemple ce qu'expliquait la fondatrice du projet à ce propos :

« On est bien obligés de rentrer dans une case, parce que le système veut qu'on rentre dans une case (...) Donc c'est un peu par la force des choses qu'on considère que c'est du bénévolat. Mais sur le plan de l'essence, moi je trouve qu'on vient parce que c'est notre projet, c'est notre truc quoi ! (...) Donc c'est le volontariat par défaut, parce qu'il nous faut un cadre quoi. »
[Marie-Christine]

Cela étant, les promoteur·rices des supermarchés coopératifs et participatifs tiennent au volontariat sur le plan juridique car, à défaut d'une applicabilité de la loi relative au volontariat, l'éventuelle application de la réglementation relative aux travailleur·ses salarié·es (en particulier l'assujettissement à la sécurité sociale) entraînerait inévitablement la disparition de ces organisations, dont nous avons vu que tout le modèle économique repose sur le travail gratuit des client·es-coopérateur·rices. En ce sens, l'instigatrice de Coopéco prend soin de souligner que, de son point de vue, il n'y a ni subordination – *« on ne donne pas d'instructions, avec l'obligation de l'accomplir et de rendre des comptes »* [Marie-Christine] –, ni rémunération du travail – *« il n'y a pas de salaire »* [Marie-Christine].⁴¹³ Néanmoins, dès lors que les supermarchés coopératifs prennent place sur un marché composé d'autres supermarchés qui s'appuient quant à eux sur du travail salarié, se pose la question de la concurrence à l'emploi salarié. Cet enjeu n'échappe d'ailleurs pas à plusieurs coopérateur·rices de Coopéco, comme l'indiquait par exemple Héloïse lors de son entretien : *« il y a un truc quand même qui me*

⁴¹² En ce sens, dans un de ses avis récents, le CSV (2022) s'est opposé au recours à des volontaires dans les sociétés coopératives, à moins que soit établie une liste des coopératives agréées en tant qu'entreprises sociales (qui respecteraient les quatre critères suivants : 1. « Pas de reversement de bénéfices ou de dividendes à ses coopérateurs » ; 2. « Interdiction de la revente de parts avec une plus-value » ; 3. « Les administrateurs sont des personnes physiques » ; 4. « Plus de la moitié des parts sont détenues par des personnes physiques »), et qu'il soit interdit pour une personne d'être à la fois volontaire et employée dans la même coopérative. Notons que Coopéco entre dans ces critères.

⁴¹³ Les propos de T. Boothe (fondateur du supermarché coopératif et participatif La Louve à Paris) vont dans le même sens. Selon lui, il n'y a pas de subordination car les coopérateur·rices choisissent de s'engager, choisissent leurs tâches, sont responsables vis-à-vis des tâches qu'ils·elles effectuent et il n'y pas de sanction si le travail est mal fait ou pas fait. De plus, si un·e coopérateur·rice peut être exclu en cas de faute grave, cette décision revient à tous·tes les travailleurs réunit en Assemblée Générale et non à un·e employeur·se. Il n'y a pas non plus de rémunération du travail mais uniquement un bénéfice indirect et collectif du travail via les achats dans le magasin, qui n'est pas lié au volume des prestations (Boothe, 2019, pp. 160-161).

questionne... C'est le fait que c'est du volontariat et qu'on gagne sur le travail. » [Héloïse].

Les propos de Mathéo vont dans le même sens :

« Même si je suis fâché avec la grande distribution, il crée quand même des emplois. Donc je me dis que si on ne fonctionnait que comme ici, il y aurait quand même plein de métiers qui disparaîtraient, donc je pense qu'il y a une certaine complémentarité à avoir. » [Mathéo]

Ainsi, au regard de tous les éléments évoqués jusqu'ici, le travail volontaire au sein de cette troisième et dernière organisation étudiée est potentiellement traversé à la fois par des dimensions instrumentales et par des dimensions expressives. D'une part, sur le plan instrumental, l'objectif premier de Coopéco étant de proposer des produits alimentaires de qualité à prix réduits, il n'est pas exclu que les volontaires travaillent exclusivement en vue d'accéder à ces produits à bas coût. De plus, en tant que société commerciale qui se doit de prendre place sur le marché de la distribution alimentaire et d'y assurer sa viabilité économique (potentiellement en concurrence avec d'autres supermarchés), le travail chez Coopéco est structuré par un ensemble de procédures et de normes à respecter qui rendent éventuellement son expérience contraignante et hétéronome.⁴¹⁴ D'autre part, sur le plan plus expressif, le travail chez Coopéco s'inscrit toutefois dans une organisation qui se veut inclusive, démocratique et émancipatrice. En ce sens, les volontaires peuvent théoriquement prendre part librement aux organes de gestion de la coopérative et, quel que soit le nombre de parts de la coopérative qu'ils·elles détiennent, tous·tes ont une voix égale lors des Assemblées générales. De plus, les volontaires intègrent une organisation qui ne poursuit pas un objectif de profit et qui, au-delà de proposer des produits alimentaires à prix réduits, se veut guidée par des valeurs de solidarité avec les producteur·rices et de respect de l'environnement. En ce sens, il s'agit aussi pour les volontaires d'intégrer une organisation avec une visée politique contestataire (consistant à proposer une alternative démocratique et économique à la grande distribution) qu'ils·elles peuvent potentiellement partager en s'engageant initialement, voire y être socialisé·es par la suite en prenant part au projet. Tout ceci invite à explorer plus avant les expériences du volontariat au sein de cette troisième organisation et la façon dont elles évoluent dans le temps. D'autant plus que, tout en étant également traversé par une profonde ambivalence du travail en son sein, ce troisième cas contraste toutefois fortement avec nos deux premières études de cas. Ce contraste concerne tout autant les normes et les référentiels associés au volontariat par

⁴¹⁴ À ce propos, nous avons vu que la question de la subordination des coopérateur·rices par rapport à l'organisation était sujette à controverse.

l'organisation que, comme nous le verrons, les statuts socio-économiques des volontaires et la place que le volontariat prend dans leur parcours de vie.

Dans ce quatrième chapitre consacré à notre troisième et dernière étude de cas, notre propos sera structuré de la même façon que pour les deux chapitres précédents. Dans un premier temps, nous reviendrons sur la façon dont le volontariat au sein des supermarchés coopératifs peut être abordé à partir des travaux sociologiques existants. Comme pour le volontariat en Service Citoyen et le volontariat face à des situations de catastrophe, nous verrons que la littérature scientifique peut être lue comme étant traversée par une tension entre une approche instrumentale ou une approche expressive du travail des client·es-coopérateur·rices dans ces supermarchés. Nous reviendrons ensuite succinctement sur les éléments méthodologiques spécifiques à cette troisième étude de cas. Puis nous présenterons les résultats de l'étude suivant quatre étapes de l'expérience du volontariat chez Coopéco, à savoir le fait de devenir volontaire, l'entrée dans la coopérative en tant que volontaire, l'expérience du volontariat, et les effets du volontariat chez Coopéco.⁴¹⁵

2. État des connaissances sur le volontariat des consommateur·rices : vecteur d'émancipation ou nouvelle forme d'exploitation...

2.1. Le travail des consommateur·rices : de l'exploitation à l'émancipation

Comme nous l'avons expliqué dans l'introduction, le modèle économique des supermarchés coopératifs et participatifs qui se développent actuellement à l'échelle internationale (en s'inspirant du modèle américain de la PSFC) reposent sur une mise au travail de leurs client·es. Au sein du supermarché Coopéco, où nous avons mené notre étude, ce principe atteint son paroxysme dès lors que ce magasin repose intégralement sur le travail volontaire de ses client·es.⁴¹⁶ Il s'agit là de la première originalité de ces supermarchés d'un nouveau genre, dès lors que, dans le modèle de la grande distribution qui s'est imposé progressivement durant la seconde moitié du 20^{ème} siècle, la figure du·de la travailleur·se et celle du·de la client·e sont

⁴¹⁵ Contrairement aux deux études de cas précédentes, le volontariat chez Coopéco a une durée indéterminée et peu de volontaires font défection. Nous n'analyserons donc pas ici la sortie du volontariat chez Coopéco mais plutôt ses effets sur les représentations subjectives et les parcours de vie, bien que les volontaires soient toujours investi·es dans la coopérative.

⁴¹⁶ En effet, comme nous l'avons évoqué dans l'introduction, contrairement à d'autres supermarchés coopératifs et participatifs qui comptent certain·es travailleur·ses salarié·es pour assurer des fonctions de coordination, Coopéco ne compte actuellement aucun·e travailleur·se salarié·e.

clairement distinguées.⁴¹⁷ Ainsi, avant de s'intéresser aux quelques rares travaux portant spécifiquement sur ces nouveaux supermarchés coopératifs et participatifs, il convient tout d'abord de prendre un peu de recul sur ce rapprochement, voire cette superposition des rôles du·de la travailleur·se et du·de la client·e, que l'on observe aujourd'hui à la fois de plus en plus dans les grandes surfaces classiques et qui atteint son *summum* dans les supermarchés participatifs (où tous·tes les client·es sont aussi des travailleur·ses du magasin).

En sociologie française, depuis la fin des années 2000, certain·es sociologues du travail ont commencé à s'intéresser au travail des client·es, sous l'impulsion des travaux pionniers de M-A. Dujarier. Dans son ouvrage fondateur intitulé *Le travail du consommateur*, publié en 2008, M-A. Dujarier suggère de rompre avec la représentation clivée selon laquelle il y aurait d'un côté les travailleur·ses et de l'autre les consommateur·rices. Selon cette sociologue, cette représentation qui s'est imposée dans la société toute entière – y compris dans le champ scientifique – ne permet pas de saisir les évolutions contemporaines du capitalisme depuis l'essor de la société des services à partir des années 1980, qui sont marquées par une mise au travail croissante des consommateur·rices. En ce sens, M-A. Dujarier (2008) analyse les différentes façons dont les entreprises rendent leurs consommateur·rices actif·ves de leurs processus de production, non pas dans une visée d'émancipation de ces dernier·es, mais au contraire en vue d'« exploiter » leur temps et leurs compétences au service de la production de l'entreprise. En effet, selon cette sociologue, « les consommateurs peuvent être vus comme un réservoir de main-d'œuvre disponible, gratuite, motivée, fidèle et bien disposée à l'égard du prestataire » (Dujarier, 2008, p. 8). Cette façon de dépeindre le·la consommateur·rice en travailleur·se n'est pas sans rappeler le portrait du·de la bénévole en travailleur·se que dressait M. Simonet à la même époque (Simonet, 2010). De plus, comme M. Simonet qui a mis en évidence la façon dont le travail des bénévoles et des volontaires peut servir un objectif néolibéral de « déprofessionnalisation et de désinstitutionalisation du travail public » (Simonet, 2010, p. 216), c'est également la façon dont le travail des consommateur·rices se substitue progressivement à celui des travailleur·ses salarié·es qui préoccupe en priorité M-A. Dujarier, dont la thèse principale est que « [le consommateur] prend en charge une part croissante de tâches productives qui incombait auparavant aux seuls professionnels » (Dujarier, 2008, p. 229). Ainsi, si M-A. Dujarier a permis à la sociologie du travail d'élargir son champ en y incluant les consommateur·rices, elle a surtout mis l'accent sur le volet économique et

⁴¹⁷ Notons toutefois que, dans les grandes surfaces contemporaines, les tâches assumées par les client·es ne cessent de croître, notamment avec le développement des systèmes de *self-scanning*.

instrumental du travail des client·es, en ce sens que ces dernier·es sont décrit·es comme instrumentalisé·es et exploité·es à leur insu par les entreprises. Cette sociologue souligne que cette instrumentalisation peut éventuellement prendre appui sur des attentes expressives des consommateur·rices, mais elle ne considère pas l'expérience de travail en tant que telle et encore moins l'éventualité que celle-ci puisse présenter des germes d'émancipation.

Parmi les différents types de mise au travail des consommateur·rices identifiés par M-A. Dujarier (2008), la « coproduction collaborative » est sans doute celui qui, par hypothèse, pourrait se rapprocher le plus du travail des client·es au sein des supermarchés coopératifs et participatifs. Dans cette configuration, les ressorts de la mise au travail des client·es consistent en une mise en scène par l'entreprise des opportunités qu'offrirait l'expérience du travail en matière d'expression de soi (en particulier de ses valeurs et de ses compétences), de sociabilité, de sentiment d'utilité sociale, de reconnaissance, etc. Néanmoins, du point de vue de M-A. Dujarier (2008), ce discours autour de référentiels inclusifs, expressifs et démocratiques ne serait finalement qu'une supercherie bien orchestrée en vue de dissimuler une captation de la valeur produite par les client·es, une participation sélective de ces dernier·es, ainsi qu'un contrôle fort du travail des consommateur·rices par l'entreprise. *In fine*, suivant cette perspective, le travail des consommateur·rices s'inscrirait donc exclusivement dans un mouvement d'extension de la marchandisation des activités humaines.

Au-delà du contexte français, au tournant des années 2010 également, notons que la sociologie anglo-saxonne a vu émerger des travaux qui s'inscrivent dans la même veine que la thèse défendue par M-A. Dujarier (2008), en particulier autour de la notion de « *prosumer* » (issue de la contraction des termes de *producer* et de *consumer*). Nous pensons ici notamment aux travaux de G. Ritzer et N. Jurgenson (2010), qui ont également souligné l'expansion des formes de mise à contribution des consommateur·rices, en abordant celles-ci sous l'angle de l'extension des pratiques d'exploitation et de domination sous le régime capitaliste contemporain.

Ces travaux récents, qui ont connu un certain retentissement au cours de la dernière décennie, ont le mérite d'avoir ouvert de nouvelles perspectives de recherche pour la sociologie du travail. Néanmoins, leur perspective économiciste sur le travail ne semble *a priori* pas suffisante pour comprendre les enjeux du travail au sein des supermarchés coopératifs et participatifs, et ce pour au moins trois raisons immédiatement évidentes. Premièrement, si ces supermarchés sont effectivement des entreprises qui prennent place sur le marché de la distribution alimentaire et qui se doivent par conséquent de développer un modèle économiquement viable pour survivre

sur ce marché, leur objectif premier n'est pas pour autant de générer du profit. Ainsi, au contraire des entreprises capitalistes sur lesquelles les auteur·rices précité·es ont basé leurs théories, il s'agit ici de coopératives qui répercutent le gain résultant du travail gratuit de leurs client·es sur le prix de vente des produits en magasin (et/ou qui réinvestissent ce gain dans le développement de la coopérative). Autrement dit, si l'objectif de ces supermarchés est bien de générer de la valeur économique en s'appuyant sur le travail gratuit des client·es, cette valeur n'est pas captée au profit d'actionnaires et au détriment des travailleur·ses et des client·es, dès lors que les sociétaires sont également les travailleur·ses et les client·es de ces entreprises. Dans le même sens, la deuxième raison pour laquelle les théories susmentionnées ne semblent pas pouvoir être appliquées comme telles aux supermarchés coopératifs est que les consommateur·rices n'y sont pas dupé·es sur la finalité de leur mise au travail : ils·elles savent d'emblée que celui-ci permet de créer de la valeur, dont ils·elles peuvent bénéficier indirectement en achetant leurs produits alimentaires dans le magasin. Enfin, troisièmement, tout en maintenant un certain recul critique sur le discours de ces organisations sur elles-mêmes – qui mettent en avant la dimension subversive de leur projet économique et politique par rapport aux logiques dominantes du capitalisme –, il convient de ne pas y voir pour autant et nécessairement un discours de façade qui cache une réalité échappant partiellement ou totalement à la conscience des acteur·rices qu'il reviendrait aux sociologues de démasquer.

Ceci nous invite à prolonger notre exploration des recherches qui ont traité du travail des consommateur·rices dans d'autres contextes, potentiellement plus proches du cas des supermarchés coopératifs et participatifs. En ce sens, S. Dubuisson-Quellier (2011) (dont les recherches s'inscrivent plutôt dans le champ de la sociologie de la consommation) a enquêté notamment sur des associations ayant une vocation militante autour de la consommation dite « responsable ». Selon cette chercheuse, la perspective d'inspiration marxiste adoptée notamment par M-A. Dujarier qui consiste à analyser le travail des consommateur·rices sous l'angle de l'exploitation ne permet pas de saisir les capacités réflexives individuelles et/ou collectives que les consommateur·rices peuvent potentiellement déployer et développer via leur contribution à la production. S. Dubuisson-Quellier (2011) invite à analyser non seulement comment ces capacités se développent par le travail, mais aussi le rôle de ces capacités sur les représentations subjectives des consommateur·rices, et en particulier sur le fait qu'ils·elles se perçoivent ou non comme exploité·es. Autrement dit, le·la consommateur·rice n'apparaît plus seulement comme une marionnette habilement mise au travail par les entreprises, mais comme un·e acteur·rice qui est capable de négocier sa position et qui dispose d'un certain pouvoir.

Suivant cette perspective, S. Dubuisson-Quellier (2011) souligne que, dans certaines organisations, la mise au travail des consommateur·rices peut contribuer au développement de leur autonomie et de capacités d'action individuelles et collectives. Concrètement, au sein de l'association militante sur laquelle elle a enquêté, elle montre notamment que les consommateur·rices disposent d'un pouvoir réel sur leur contribution à la production, en étant invité·es à participer à la définition des produits, ainsi qu'à discuter des modes de production et des valeurs politiques qui les sous-tendent. De plus, elle explique que, en s'intéressant aux expériences et représentations des consommateur·rices, leur contribution économique est loin d'être le seul enjeu à prendre en compte : il est essentiel de considérer également leur contribution politique, sociale et les liens de solidarité qui peuvent se développer à travers leur travail. Ainsi, dans l'association analysée, S. Dubuisson-Quellier (2011) souligne que « la mise au travail des consommateurs est non pas synonyme de leur exploitation mais bien de leur émancipation » (p. 121).

D'autres chercheur·ses ont fait des constats similaires en enquêtant sur d'autres organisations, telle que la sociologue J. Madon (2022), qui a montré que le travail volontaire au sein des Repair Cafés – où les client·es participent à la réparation de leurs objets dysfonctionnels – contribue à développer non seulement un rapport plus durable aux objets mais aussi, plus largement, à créer des capacités réflexives par rapport à la société de consommation. J. Madon (2022) fait un parallèle entre les Repair Cafés et les coopératives de circuit court, dans le sens où ces deux types d'organisations contribueraient à rassembler des personnes initialement intéressées par le service concret que leur offre l'organisation – un accompagnement dans la réparation de leurs objets pour les un·es et un accès à une nourriture de qualité pour les autres –, mais que leur participation à ces organisations contribuerait ensuite aux développements de capacités réflexives et de considérations politiques d'ordre plus général (telles que la préservation de l'environnement et l'importance pour ce faire de modifier les modes de consommation et de production dominants).

Au-delà des sociologues du travail et des sociologues de la consommation qui ont analysé le travail des consommateur·rices dans différents types d'organisations depuis le tournant des années 2010, certain·es sociologues des mouvements sociaux se sont également intéressé·es à des collectifs qui se constituent à l'échelle locale pour soutenir des modes de consommation alternatifs – plus solidaires avec les producteur·rices et plus responsables vis-à-vis de l'environnement –, qui présentent de nombreuses similarités avec les supermarchés coopératifs et participatifs. En ce sens, à partir d'une série d'études de cas portant sur différents collectifs

de ce type (AMAP, GAC, restaurants associatifs, etc.) réalisées dans plusieurs pays occidentaux, G. Pleyers (2011) y « [entrevoit] l'émergence d'un mouvement qui dépasse ces seuls acteurs. » (p. 8). Ces collectifs sont ainsi décrits comme des espaces où s'organisent des alternatives concrètes à la société de consommation de masse, mais aussi des lieux de sensibilisation critique aux effets du système alimentaire dominant sur l'environnement et les producteur·rices voire, plus largement encore, des espaces où se développent des réflexions à propos de la place de l'économie dans notre société. Ainsi, ces collectifs seraient les lieux par excellence de l'expression individuelle et collective de valeurs à la fois « post-matérialistes » (telles que la convivialité et la qualité de vie), solidaires (avec les populations moins favorisées et les producteur·rices) et écologiques (en accordant de l'importance aux effets des modes de production sur l'environnement). À travers la « consommation critique » s'affirmerait ainsi une « citoyenneté responsable », voire un espoir de « transformer le monde de la production et la société dans son ensemble. » (Pleyers, 2011, p. 18). On retrouve ici une perspective proche de celle des travaux de J-L. Laville, qui voit dans ces expériences collectives « une irréductible aspiration à la démocratie qui réclame pour se réaliser une inscription dans l'économie » (Laville, 2010, p. 26).

D'autres travaux vont dans le même sens, tel que celui de J. Guien et V. Ramirez (2017) qui, à partir d'une enquête sur les pratiques et les représentations des personnes actives au sein de collectifs de production et de consommation alternative, constatent que « le couple production-consommation ne signifie pas une distinction entre emploi et loisir, mais une unité de mode de vie, tant on consomme directement son travail et tant on travaille à consommer. » (p. 59). Elles soulignent que les pratiques au sein de ces collectifs sont « subjectivantes » et « émancipatrices », en ce sens que s'y expriment notamment « la découverte, l'apprentissage, la culture, la rencontre, mais aussi l'exercice physique, l'identité individuelle et collective, l'engagement politique » (p. 59). En ce sens, ces chercheuses invitent à sortir d'une interprétation économiciste de ces pratiques afin de reconnaître leurs « aspects esthétiques, sociaux, politiques et culturels » (p. 60).

À l'issue de cet aperçu des différentes façons d'aborder le travail des consommateur·rices dans diverses organisations – d'entreprises privées à des associations militantes –, à partir d'ancrages théoriques relevant de champs sociologiques distincts (sociologie du travail, sociologie de la consommation ou sociologie des mouvements sociaux), ce type de travail semble pouvoir être interprété sur un *continuum* allant d'une expérience d'instrumentalisation et de domination des consommateur·rices par les structures qui les mettent au travail à une expérience d'expressivité

et d'émancipation à travers leurs diverses contributions à la production. Cela étant, l'énigme de l'expérience du travail des consommateur·rices au sein des supermarchés coopératifs et participatifs reste entière, en particulier en raison du caractère hybride de ces organisations, qui ne sont ni des entreprises capitalistes classiques, ni des associations militantes au sens strict. En effet, comme l'explique très justement C. Grassart (2023) à partir d'une analyse du supermarché participatif La Louve à Paris, la « particularité » du modèle de ce type d'organisation réside en particulier dans le fait « qu'il s'agit autant d'une alternative, support de contestation des consommateurs, que d'un substitut, concurrent direct, aux supermarchés conventionnels. » (p. 9). Ceci nous invite à explorer plus avant les expériences du travail au sein d'un supermarché du même type.

2.2. Le travail des client·es en supermarché coopératif et participatif : exploitation ou émancipation ?

Avant de plonger au cœur de l'analyse des expériences du travail au sein du supermarché coopératif et participatif Coopéco en particulier, il convient de s'arrêter un instant sur les quelques recherches qui ont été menées au cours des dernières années sur le travail au sein de supermarchés similaires.

Si la littérature scientifique à ce sujet est encore relativement peu développée, deux thèses de doctorat ont toutefois été réalisées récemment sur le supermarché coopératif et participatif La Louve, situé à Paris. Cependant, ces thèses s'inscrivent dans le champ des sciences de gestion et abordent par conséquent le travail en priorité sous l'angle de son organisation et non de ses expériences vécues. En ce sens, A. Ouahab (2019) interroge principalement la façon dont ce supermarché parvient à s'assurer du travail de ses client·es-coopérateur·rices, qui ne sont pourtant pas lié·es par un contrat de travail. Sa thèse met en évidence la tension permanente au sein de l'organisation entre d'une part un projet citoyen contestataire et émancipateur et, d'autre part, les logiques de contrôle et coercition qui sont déployées en interne pour mettre en œuvre ce projet. Selon ce chercheur, il y aurait donc un aller-retour permanent entre contestation et consentement. Plus précisément, le consentement au travail serait rendu possible par l'adhésion au projet contestataire de l'organisation, consistant à proposer une alternative à la grande distribution alimentaire et à rejeter le modèle économique capitaliste dominant. Par rapport aux différents travaux évoqués ci-avant sur le travail des consommateur·rices, la thèse de A. Ouahab (2019) se rapproche donc plutôt des travaux de M-A. Dujarier (2008), qui

s'intéressent davantage aux ressorts de la mise au travail qu'aux expériences subjectivement vécues et processuelles des travailleur·ses eux·elles-mêmes.

La deuxième thèse, menée par H. El Karmouni (2017) sur le même supermarché parisien, interrogeait quant à elle les modes de coopération entre les membres pour construire et mettre en place le projet, ainsi que les formes organisationnelles déployées. Cette thèse aboutit également sur la mise en évidence d'une tension structurelle entre une volonté d'autonomisation vis-à-vis du système capitaliste dominant et une reproduction du modèle des entreprises classiques. Cependant, H. El Karmouni (2017) invite à nuancer la théorie de M-A. Dujarier (2008), en soulignant que le travail des consommateur·rices-coopérateur·rices au sein de ce supermarché comporte différentes significations.

D'une part, dans la continuité des travaux de M-A. Dujarier sur les travail des client·es et de M. Simonet sur le travail bénévole, le travail au sein du supermarché La Louve comporterait une dimension d'optimisation pragmatique des ressources visant à produire de la valeur. Selon H. El Karmouni (2017), il y aurait donc une part de domination et d'« exploitation » des consommateur·rices qui sont mis au travail au travers d'un ensemble de prescriptions contraignantes – concernant les horaires, les tâches et les procédures –, voire qui sont sélectionné·es pour occuper certaines fonctions au sein de l'organisation et mis au travail sous la forme d'« un engagement quasi contractualisé » (p. 241).

D'autre part, le travail au sein de La Louve comporterait aussi une dimension d'« émancipation » en ce sens que le projet auquel le travail contribue vise à dépasser les dysfonctionnements identifiés dans le modèle capitaliste de production et de consommation. En ce sens, « les membres de ce projet créent une offre qu'ils estiment distincte de celle que leur propose le marché, développant le sentiment de s'émanciper et de reprendre possession de leur consommation » (El Karmouni, 2017, p. 238). De plus, en s'appuyant sur les travaux de M. Lallement sur les *hackers* (2015), H. El Karmouni (2017) souligne que le travail au sein de ce supermarché est à la fois basé sur une implication volontaire, marqué par un esprit collaboratif visant à créer un projet alternatif, et souvent vécu non pas de façon instrumentale mais comme une fin en soi visant le plaisir de l'activité en soi, la reconnaissance des pairs, l'autonomie individuelle et collective au travail, l'intégration dans une communauté de travail et la réussite du projet visant à développer un rapport alternatif à la consommation. Selon H. El Karmouni (2017), tous ces éléments invitent à renouveler le cadre de pensée du travail des consommateur·rice·s proposé par M-A. Dujarier (2008) et celui du travail bénévole soutenu par M. Simonet (2010), en dépassant le seul angle de l'exploitation, car le supermarché coopératif

et participatif étudié peut également contribuer à « réenchanter » le travail (El Karmouni, 2017, p. 266).

En Belgique, très peu de travaux ont été menés jusqu'à présent sur les nouveaux supermarchés coopératifs et participatifs qui ont émergé au cours des dernières années. Deux mémoires de fin d'études ont toutefois été réalisés récemment : l'un sur les motivations à participer des coopérateur·rices du supermarché Bees coop (Madeira Dos Santos, 2018) et l'autre sur les différentes logiques en tension au sein du supermarché Coopéco (Trovarelli, 2020). Sans s'intéresser directement aux expériences de travail au sein de ces deux supermarchés, ces deux mémoires aboutissent également à l'identification de plusieurs logiques d'action que l'on peut réinterpréter comme relevant soit d'un registre expressif, soit d'un registre instrumental.

J. Madeira Dos Santos (2018) montre ainsi que les motivations à participer des client·es-coopérateur·rices du supermarché Bees Coop peuvent être non seulement d'accéder aux produits, mais aussi de sociabiliser, de participer à un projet citoyen, d'intégrer une organisation qui fait preuve de transparence sur ses processus internes, voire de changer de mode de vie. Quant à F. Trovarelli (2020), il identifie une série de tensions au sein du supermarché Coopéco que l'on peut relire à l'aune d'une tension plus générale entre des logiques organisationnelles qui, d'une part, soutiennent le caractère expressif du travail au sein de la coopérative – telles que la quête d'un mode de gouvernance démocratique, la souplesse organisationnelle orientée en priorité vers le développement du lien humain ou la volonté collective et solidaire de proposer des produits à des prix les plus démocratiques possibles (accessibles au plus grand nombre) – et, d'autre part, des logiques organisationnelles qui renvoient plutôt à un registre instrumental et marchand – telles que la quête d'efficacité dans les modes de gestion, la rationalisation et la standardisation des tâches à effectuer par les client·es ou la poursuite d'une marge économique suffisante pour assurer la viabilité du supermarché.

En conclusion, ces quelques recherches récentes sur différents supermarchés coopératifs et participatifs en France et en Belgique soutiennent l'intérêt d'une analyse qui tienne compte à la fois des logiques instrumentales et des logiques expressives du travail au sein de ces organisations. Par rapport à la littérature plus générale sur le travail des consommateur·rices dans des contextes organisationnels variés, l'analyse du travail des client·es-coopérateur·rices de ces supermarchés semble donc suggérer qu'il importe de ne négliger ni les théories d'inspiration marxiste sur les dynamiques d'instrumentalisation du travail des consommateur·rices, ni les travaux qui soutiennent au contraire que la mise au travail des consommateur·rices doit impérativement se départir du seul prisme économique, pour analyser

les différentes capacités réflexives et expressives que les consommateur·rices peuvent développer via leur travail. Ceci résulte du caractère hybride des supermarchés coopératifs et participatifs, qui ne sont ni des entreprises capitalistes classiques comme celles sur lesquelles M-A. Dujarier (2008) a enquêté, ni des associations ayant une vocation militante à partir desquelles des auteur·es tel·les que S. Dubuisson-Quellier (2011) ou G. Pleyers (2011) ont élaboré leurs propositions théoriques au début des années 2010. Le caractère hybride de ces supermarchés constitue selon nous l'intérêt heuristique de l'analyse du travail en leur sein. De plus, bien que le diagnostic selon lequel le travail est le « grand absent » des recherches et des débats scientifiques portant sur les « organisations alternatives » telles que les supermarchés coopératifs ait déjà été posé (Ouahab, 2019, p. 38)⁴¹⁸, les chercheur·ses qui se sont intéressé·es récemment à ces organisations les ont analysées en priorité sous l'angle des modes de gestion et d'organisation du travail, plutôt que du point de vue des expériences vécues du travail par les coopérateur·rices volontaires, évoluant au fil du temps au gré des interactions situées. Dans la continuité de nos deux premières études de cas, c'est cet angle d'analyse que nous privilégierons pour cette troisième étude de cas, consacrée aux expériences de travail au sein du supermarché Coopéco, en analysant comment s'y articulent les dimensions instrumentales et marchandes du travail d'une part et les dimensions expressives et politiques du travail d'autre part.

3. Éléments méthodologiques propres à l'étude de cas

3.1. Collecte des données

Comme pour les deux études de cas précédentes, la méthodologie que nous avons mobilisée pour réaliser cette dernière étude s'inscrit dans une approche compréhensive. Nous avons combiné plusieurs modes de production de données. Dans un premier temps, à partir du mois de mars 2022, afin de découvrir l'organisation de l'intérieur et de rencontrer ses membres, nous nous sommes inscrit·e comme coopérateur et nous avons réalisé des séances d'observation participante, en prestant quelques permanences en tant que volontaire au sein du magasin et en assistant à quelques activités clés de la coopérative (séance d'information initiale, assemblée générale, etc.).

⁴¹⁸ Selon A. Ouahab (2019), la plupart des chercheur·ses se sont surtout focalisé·es sur le potentiel de contestation du capitalisme et de transformation sociale de ces organisations.

Dans une deuxième temps, après s'être familiarisé à la vie de la coopérative, du mois de juin au mois d'octobre 2022, nous avons réalisé une série d'entretiens compréhensifs (n=29) avec des volontaires impliqués à différents degrés dans la coopérative et depuis plus ou moins longtemps. Parmi les 29 volontaires interrogés, 19 d'entre eux·elles s'impliquaient exclusivement dans des permanences mensuelles au sein du magasin lorsque nous les avons interrogés et 10 étaient impliqués dans les organes de gestion de la coopérative (*caddies*, comité de pilotage et conseil d'administration). L'objectif de ces entretiens avec les volontaires était de saisir à la fois les significations initiales qu'ils·elles associent à leur engagement chez Coopéco par rapport à leurs parcours de vie, leurs motifs d'engagement, leurs expériences et leurs représentations du volontariat dans la coopérative, ainsi que les éventuels effets perçus du volontariat chez Coopéco sur le plan de la consommation, du rapport au travail et de l'engagement citoyen (hors travail). La plupart de ces entretiens ont été réalisés en face à face, sur place, durant les permanences des volontaires.⁴¹⁹

Pour la constitution de l'échantillon des personnes interrogées, nous avons pu aisément diversifier celui-ci au regard de l'âge, du genre et de la date d'inscription des volontaires, car nous nous sommes procuré le registre de l'ensemble des membres via le *caddie* en charge de la gestion des volontaires. Nous avons également obtenu informellement certaines informations sur le profil social des volontaires, via les membres de la coopérative avec lesquels nous avons développé une relation de confiance. De plus, en tant que coopérateur, nous disposions de l'accès aux plannings hebdomadaires, ce qui nous permettait de contacter les volontaires inscrits en permanence durant la semaine par téléphone, afin de convenir d'un entretien durant leurs heures de permanence au sein du magasin. Quant aux volontaires impliqués dans les organes de gestion de la coopérative, nous disposions également de leurs coordonnées via le registre des membres, ce qui nous a permis de convenir de rendez-vous spécifiques pour les entretiens. Sur base du registre des membres, nous avons pu construire le Tableau 18 ci-après, qui compare la répartition de l'échantillon des personnes interrogées par rapport à l'ensemble des volontaires actifs chez Coopéco, au regard des variables sociodémographiques pour lesquelles nous disposons de données pour l'ensemble des volontaires de la coopérative (à savoir l'âge, le genre et la date d'inscription dans la coopérative). Quant au statut socio-

⁴¹⁹ Parmi les 29 entretiens menés, 27 ont été menés en face à face et 2 en visioconférence. Ces entretiens ont été réalisés à différents endroits, généralement à l'écart des autres volontaires (jardin adjacent à la coopérative, bureau à l'étage, etc.). Ces entretiens ont duré en moyenne un peu plus d'une heure.

économique des volontaires, nous ne disposons pas d'informations sur les statuts de l'ensemble des volontaires de la coopérative. Mais les informations à ce sujet concernant les volontaires que nous avons interrogé·es figurent en annexe de cette thèse et nous y reviendrons au fil des développements qui suivent.

Tableau 18 : Échantillon des volontaires interrogé·es (n=29) par rapport à l'ensemble des membres actif·ves de Coopéco en 2022

	Nombre de volontaires interrogé·e·s (n=29)	Pourcentage de l'échantillon	Nombre total de volontaires (n=225)	Pourcentage du total
Genre				
Femmes	21	72%	168	75% ⁴¹⁶
Hommes	8	28%	57	25%
Age				
18-24 ans	-	-	-	-
25-34 ans	2	7%	14	6%
35-44 ans	7	23%	35	16%
45-54 ans	6	21%	40	18%
55-64 ans	8	28%	52	23%
65 ans et plus	6	21%	84	37%
Année d'inscription				
2016	9	32%	64	29%
2017	5	17%	34	15%
2018	1	3%	25	11%
2019	4	14%	22	10%
2020	2	7%	20	9%
2021	3	10%	33	15%
2022	5	17%	22	10%
<i>Données manquantes</i>	-	-	5	-

3.2. Analyse des données

Comme nous l'avons expliqué dans le chapitre de méthodologie générale, nous avons analysé nos données progressivement. Au fil de la réalisation et de la retranscription des entretiens avec les volontaires, nous les avons codés à partir des thèmes de notre guide d'entretien, en laissant libre cours à l'induction pour les thèmes que nous n'avions pas identifiés comme pertinents lors de l'élaboration du guide d'entretien. Nous avons ensuite réalisé une analyse approfondie de chacun des codes, ce qui nous a permis d'identifier différentes représentations et logiques d'action des volontaires.

4. Les expériences du volontariat au sein du supermarché Coopéco en quatre étapes

4.1. Devenir volontaire chez Coopéco

4.1.1. Les significations initiales du volontariat chez Coopéco dans les parcours de vie des volontaires

Par contraste avec le volontariat en Service Citoyen et le volontariat à l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie de Covid-19 – qui étaient d'emblée saisis par de nombreux·ses volontaires en lien étroit avec un enjeu d'intégration⁴²⁰ –, la grande majorité des personnes qui s'engagent chez Coopéco n'associent pas dès le départ une fonction intégratrice à ce volontariat. Initialement, le volontariat chez Coopéco est plutôt saisi sur le mode de l'activité complémentaire, chargée d'un ensemble de valeurs considérées comme importantes, mais impliquant un investissement relativement léger. Autrement dit, les personnes qui s'engagent chez Coopéco n'associent donc généralement pas de signification structurante à ce volontariat par rapport à leurs parcours de vie. Elles l'envisagent plutôt comme une activité exercée en plus d'une multitude d'autres activités (professionnelles, sociales, familiales, etc.) qui structurent déjà leur vie et qui assurent leur intégration sociétale par ailleurs. Il faut dire que, par rapport aux deux premières formes de volontariat étudiées, qui exigeaient des volumes de prestations relativement substantiels⁴²¹ et donc une certaine disponibilité biographique, devenir volontaire chez Coopéco implique de prêter uniquement trois heures par mois au service de la coopérative.⁴²² Toutefois, précisons d'emblée que cela ne présage pas nécessairement de la fonction et de la place qu'occupera par la suite le volontariat chez Coopéco dans la vie de ces

⁴²⁰ Pour rappel, au moment de s'engager, les volontaires qui s'engagent en Service Citoyen ne sont pas pleinement intégrés·es dans les canaux classiques de l'intégration sociale (système éducatif et marché de l'emploi). Quant aux volontaires qui se sont engagés·es à l'hôpital de la Citadelle, celles et ceux qui se sont investis·es le plus massivement étaient des personnes exclues du marché de l'emploi. Pour ces personnes le volontariat était mobilisé comme un vecteur d'intégration (que ce soit en tant que substitut à l'emploi ou en tant que support d'accès à l'emploi).

⁴²¹ Pour rappel, les volontaires du Service Citoyen se doivent nécessairement de s'engager à temps plein durant six mois, et les volontaires de l'hôpital de la Citadelle se devaient de s'engager pour une demi-journée par semaine au minimum. De plus, ces derniers·es étaient sélectionnés·es sur base de leurs disponibilités et, *in fine*, la plupart des volontaires engagés·es au sein de l'hôpital prestaient bien plus qu'une demi-journée par semaine.

⁴²² Nous verrons d'ailleurs en analysant le processus d'entrée chez Coopéco que, au départ, il est suggéré aux volontaires de s'impliquer uniquement dans les permanences mensuelles au sein du magasin, avant d'envisager éventuellement des formes d'investissement plus importantes au sein de la coopérative.

personnes, ni des effets que produira cette expérience sur leurs représentations subjectives et sur leurs parcours de vie.⁴²³

En ce sens, parmi toutes les personnes impliquées en tant que volontaires chez Coopéco que nous avons interrogées, la majorité d'entre elles avaient un statut socio-économique sécurisant, reconnu et assez prenant par ailleurs, en étant employées dans des secteurs professionnels variés.⁴²⁴ De plus, nombre d'entre elles avaient également une vie familiale exigeant un certain temps.⁴²⁵ Pour ces personnes, dont l'affiliation sociétale était pleinement assurée au moment où elles se sont engagées chez Coopéco – du fait de disposer de supports relationnels et d'une activité professionnelle stable et reconnue socialement (Castel, 1995) –, le volontariat n'était donc pas saisi d'emblée en lien fort avec un enjeu biographique d'intégration ou d'orientation, mais plutôt comme un support à la mise en œuvre de multiples valeurs, sur lesquelles nous reviendrons dans la section suivante. Cela étant, dans la continuité de nos deux études de cas précédentes, nous verrons que des liens étroits existent entre les significations que ces personnes associent au volontariat chez Coopéco et leur expérience de l'emploi.

Parmi les autres volontaires interrogé·es, un certain nombre d'entre eux·elles étaient retraité·es⁴²⁶ et seul·es quelques-un·es étaient en âge de travailler mais en dehors du marché de

⁴²³ En effet, nous verrons que, après être devenu·es volontaires chez Coopéco, un certain nombre de personnes prennent de plus en plus part à la vie de la coopérative et que cet engagement prend une part de plus en plus substantielle dans leur vie, sans compter les effets de cette expérience qui n'étaient pas présagés au départ (cf. *infra*).

⁴²⁴ Parmi les volontaires interrogé·es, 17 personnes sur 29 étaient intégrées sur le marché de l'emploi. À titre informatif pour la suite de l'analyse, les volontaires concerné·es ici sont : Pierre (28 ans, employé à temps plein dans l'enseignement secondaire), Marvin (35 ans, employé à temps plein dans un magasin d'outillage), Mathéo (36 ans, employé à $\frac{3}{4}$ temps dans une association d'aide de personnes en situation de handicap), Héline (36 ans, employée à temps plein dans un bureau d'étude), Antoine (38 ans, employé à temps plein dans une entreprise coopérative d'accompagnement et de protection des travailleur·ses indépendant·es), Marjolaine (39 ans, employée à temps plein dans une entreprise de distribution d'énergie), Sophie (42 ans, également employée à temps plein dans une entreprise de distribution d'énergie), Héloïse (43 ans, employée à temps plein dans le secteur public de la formation et de l'emploi), Adrien (44 ans, employé à temps plein dans une association active dans le domaine de la pauvreté), Marie-Christine (46 ans, avocate à temps plein), Lauriane (47 ans, employée à temps plein dans une association de promotion de l'économie sociale et solidaire), Geoffrey (49 ans, employé à temps plein en tant que manager au sein d'un CPAS), Élise (51 ans, employée à $\frac{4}{5}$ ^{ème} temps dans une entreprise pharmaceutique), Ludovic (54 ans, employé à temps plein dans une entreprise pharmaceutique), Dominique (56 ans, employée à temps plein dans un service public d'études et de statistiques), Irène (58 ans, employée à temps plein dans une entreprise de construction), et Anne-Marie (61 ans, employée à $\frac{3}{4}$ temps dans une association active dans le secteur de la déficience mentale).

⁴²⁵ Parmi les volontaires cité·es ci-dessus, celles et ceux qui sont concerné·es ici, qui ont des enfants à charge, sont : Marvin, Mathéo, Héloïse, Marie-Christine, Lauriane, Élise, Ludovic et Irène.

⁴²⁶ Parmi les volontaires interrogé·es, 8 personnes sur 29 étaient retraité·es. À titre informatif, les volontaires concerné·es ici sont : Marguerite (63 ans, ex-enseignante, retraitée anticipativement pour cause de *burn-out*), Corinne (64 ans, ex-enseignante), Giulia (66 ans, fonction antérieure non révélée), Gilles (67 ans, ex-responsable « RH » dans une grande entreprise industrielle), Madeline (67 ans, ex-éducatrice psychiatrique), Claire (67 ans, ex-coordinatrice d'un département de formation en langues), Gisèle (69 ans, ex-infirmière) et Sylvie (69 ans, ex-magistrate).

l'emploi⁴²⁷. Néanmoins, à l'exception de quelques retraité·es dont nous verrons que le volontariat chez Coopéco est apparu au départ partiellement comme une façon d'avoir une occupation après une libération soudaine de temps disponible suite au passage à la retraite, la plupart de ces volontaires ne liaient pas d'emblée leur engagement chez Coopéco à des enjeux relatifs à leurs parcours de vie individuels. Comme pour les personnes ayant une activité professionnelle par ailleurs, le volontariat chez Coopéco est apparu pour ces volontaires avant tout comme une façon de mettre en œuvre certaines valeurs auxquelles ils·elles attachent de l'importance.

Au regard de ces éléments, contrairement aux deux études de cas précédentes, nous ne sommes donc pas en mesure de distinguer ici d'emblée et clairement des profils-types de volontaires selon la signification que ces personnes attribuent initialement au volontariat par rapport à leurs parcours de vie. Il semble plutôt que les volontaires aient plusieurs motifs d'engagement initiaux, auxquels ils·elles accordent plus ou moins d'importance et qu'ils·elles articulent différemment.

4.1.2. Les motifs d'engagement initiaux

Les motifs d'engagement initiaux des volontaires chez Coopéco peuvent être classés selon trois catégories. Les volontaires combinent des motifs d'engagement issus d'une ou, le plus souvent, de plusieurs de ces catégories. Ces trois catégories sont étroitement liées aux trois rôles que toute personne qui intègre la coopérative peut endosser. La première catégorie est celle de la consommation : elle renvoie au rôle de client·e du supermarché (devenir volontaire au sein de la coopérative ouvre le droit d'acheter les produits vendus au sein du supermarché). La deuxième catégorie est celle de l'activité : elle renvoie donc au rôle de travailleur·se (faire ses achats au sein du supermarché implique d'y être actif·ve, à raison de minimum trois heures par mois). Enfin, la troisième catégorie est celle de la participation : elle renvoie au rôle de co-décideur·se (devenir membre de la coopérative donne le droit de participer activement aux décisions concernant la gestion et les orientations de l'organisation, en intégrant les organes prévus à cet effet).

⁴²⁷ Parmi les volontaires interrogé·e·s, seules 4 personnes sur 29 étaient au chômage ou en incapacité de travail : Sarah (51 ans, ex-déléguée médicale dans une entreprise pharmaceutique, au chômage), Aniès (58 ans, animatrice socio-culturelle, en incapacité de travail), Adriana (60 ans, ex-caissière, au chômage) et Maria (63 ans, ex-caissière, au chômage).

Ces trois catégories révèlent des intensités d'attentes variables portées initialement sur le volontariat au sein de la coopérative. En effet, comme nous le montrerons ci-après, les motifs d'engagement initiaux qui sont liés à la catégorie de la consommation renvoient au niveau d'attente le plus faible. Les motifs d'engagement liés à la catégorie de l'activité correspondent à des attentes relativement plus élevées portées sur le volontariat. Enfin, les motifs d'engagement liés à la participation renvoient au niveau d'attente le plus fort ; ils ne sont le fait que de certain·es volontaires qui expriment de fortes aspirations démocratiques dès l'origine de leur engagement dans la coopérative. Cependant, il convient de rappeler que l'on se focalise ici sur les motifs d'engagement *initiaux*, qui ne présagent donc pas nécessairement des attentes de participation que peuvent développer les volontaires une fois investi·es au sein de la coopérative.

De plus, comme pour les motifs d'engagement initiaux des volontaires du Service Citoyen et des volontaires de l'hôpital de la Citadelle, nous verrons qu'au sein de chacune de ces catégories se logent des logiques plutôt centrées sur soi et des logiques davantage tournées vers autrui. Les motifs d'engagement initiaux des volontaires de Coopéco naviguent entre ces deux orientations.

a) Les motifs d'engagement liés à la consommation

La première catégorie de motifs d'engagement initiaux des volontaires est celle de la consommation au sein du supermarché, qui leur est ouverte dès lors qu'ils·elles prestent au minimum trois heures par mois au sein du magasin. Nous avons identifié deux motifs d'engagement initiaux qui peuvent être classés au sein de cette catégorie. Le premier, qui est plutôt centré sur le·la volontaire lui·elle-même, consiste à accéder à des produits « *sains* » à des « *prix réduits* » (par rapport aux prix en vigueur dans d'autres supermarchés proposant des produits similaires⁴²⁸). Le deuxième motif d'engagement, qui est davantage tourné vers autrui, renvoie à la volonté d'adopter un mode de consommation plus respectueux de la terre et des producteur·rices. Ces deux motifs d'engagement initiaux, que nous développons ci-après, se rejoignent autour d'une ligne commune consistant à changer de mode de consommation, pour le respect de soi-même, d'autrui et/ou de l'environnement. Ils peuvent être considérés comme

⁴²⁸ Pour rappel, les prix des produits vendus chez Coopéco sont réduits par rapport aux prix des produits similaires vendus dans d'autres supermarchés, dès lors que l'entièreté du travail qui permet à Coopéco de fonctionner est réalisé gratuitement par les volontaires-coopérateur·rices (ce qui permet de réduire drastiquement la marge que prend le supermarché sur les produits vendus, étant donné qu'il n'y a pas de charge salariale).

les plus petits dénominateurs communs des motifs d'engagement initiaux des volontaires, en ce sens qu'ils impliquent un niveau d'attente relativement faible et qu'ils sont évoqués par la plupart des personnes qui s'engagent chez Coopéco.

Accéder à des produits « sains », « sans payer trop cher »

Coopéco est avant tout un supermarché alternatif dont l'objectif premier est de « faciliter l'accès de tous·tes à une alimentation durable, saine et de qualité en levant les freins qui limitent la diffusion de ce type de consommation ayant un impact positif sur la santé et l'environnement »⁴²⁹. Il n'est donc pas surprenant que l'accès facilité à des produits alimentaires « sains » et de « qualité » soient avancés comme un motif d'engagement initial par la plupart des volontaires que nous avons interrogé·es. C'est en ce sens par exemple que Aniès, Marguerite et Irène justifient partiellement leur engagement initial chez Coopéco⁴³⁰ :

« Je recherchais ce genre de coopérative. Ça s'imprimait chez moi très naturellement de trouver un endroit où je pouvais trouver des produits qui seraient d'une qualité que je souhaite, à des prix corrects. » [Aniès]

« Au tout début, c'était pour acheter des produits plus sains (...) Ici on ne prend que 15% de marge, donc c'est quand même moins cher (...) Le fait qu'on travaille... ça fait diminuer la marge par rapport aux autres magasins (...) C'est une autre façon de te nourrir et tu prends soin de toi. » [Marguerite]

« Le bio est quand même relativement cher quand on va ailleurs. Donc voilà je me suis dit : 'c'est l'occasion d'avoir des produits plus intéressants'. » [Irène]

De plus, les personnes qui s'engagent chez Coopéco déclarent également se sentir d'emblée en sécurité quant à la qualité des produits proposés dans le supermarché, car ils·elles estiment pouvoir « faire confiance » à celles et ceux qui les choisissent (qui sont d'autres volontaires impliqué·es dans la coopérative), par contraste avec les produits proposés dans les « grandes surfaces » classiques. C'est notamment ce qu'indiquaient Irène et Marjolaine lors de leurs entretiens :

« Dans les grandes surfaces ce sont toujours les mêmes produits. J'ai de moins en moins confiance en leurs produits, donc je voulais des produits d'une autre catégorie. » [Irène]

⁴²⁹ Finalité sociale de Coopéco, telle qu'elle est exprimée dans les statuts de la coopérative (art. 5).

⁴³⁰ Nous verrons toutefois par la suite qu'il ne s'agit pas de leur seul et unique motif d'engagement initial.

« J'aimais bien le concept de ne pas devoir me prendre trop la tête sur la qualité des produits et savoir que des gens faisaient ça pour moi en amont, et que je pouvais faire mes courses et acheter ce que je voulais dans le magasin quoi. » [Marjolaine]

De manière générale, ce motif d'engagement initial plutôt tourné vers soi consistant à s'alimenter sainement, en toute confiance par rapport à la qualité des produits proposés et à des prix abordables, est articulé par la plupart des volontaires à d'autres motifs d'engagement initiaux, qui sont davantage orientés vers autrui et qui ne portent pas nécessairement sur la consommation au sein du magasin.⁴³¹

Néanmoins, il faut souligner que, pour certaines personnes ayant un faible niveau de revenus, l'accessibilité économique des produits proposés dans le magasin fut un motif d'engagement assez déterminant au départ. En ce sens, Mathéo⁴³² et Maria⁴³³ expliquaient au cours de leurs entretiens que le prix réduit des produits avaient constitué un levier clé de leur engagement au départ :

« C'est principalement financièrement qu'on est venu. (...) Je t'avoue qu'on ne s'est pas engagés pour soutenir le projet, machin, vraiment. C'est quand même assez centré sur les avantages qu'on en retire quoi. (...) Pour nous, l'idée c'est de faire nos courses quotidiennes ici quoi. (...) Depuis que l'inflation monte, nous on le voit bien, depuis le printemps, on a du mal à boucler nos mois. (...) Mais si mon métier me rapportait plus d'argent, peut-être que j'aurais continué à travailler à temps plein et que j'aurais préféré aller dans un magasin coopératif où tu payes beaucoup plus cher et où il y a quelqu'un qui gère le magasin. » [Mathéo]

« Moi, au départ, c'était surtout pour avoir des produits bios à meilleur marché (...) C'est le prix qui nous⁴³⁴ a amenées. Donc on paye 25€⁴³⁵, mais après on les récupère. (...) Nous c'était vraiment un but égoïste : on est venues pour avoir accès au magasin. » [Maria]

Il convient toutefois d'insister ici sur le fait que l'attention accordée aux prix des produits va nécessairement de pair avec une certaine valeur éthique attachée aux types de produits vendus chez Coopéco. En effet, comme cela transparaît dans les extraits d'entretiens repris ci-dessus, il ne s'agit pas uniquement pour ces personnes d'avoir accès à de simples produits alimentaires à bas coûts, mais à des produits plus « éthiques » et « bios ». De fait, si les prix chez Coopéco sont inférieurs aux prix demandés pour des produits similaires dans d'autres magasins, ils

⁴³¹ Cf. *infra*.

⁴³² Mathéo est employé à temps partiel dans le secteur associatif et il a deux enfants à charge.

⁴³³ Maria est au chômage.

⁴³⁴ Maria s'est engagée au départ avec sa sœur, Adriana, qui est également au chômage.

⁴³⁵ Maria fait ici référence au montant de la quote-part qu'il faut verser pour devenir coopérateur·rice chez Coopéco.

restent cependant supérieurs aux prix des produits alimentaires de base dans certaines grandes surfaces – « *le prix chez Coopéco est intéressant, mais ça reste moins intéressant que chez Aldi* » [Madeline].

Consommer « différemment », en « respectant » la « terre » et les « producteurs »

En lien avec ce dernier point, la plupart des volontaires que nous avons interrogé·es ont également tenu à souligner que, s'ils·elles se sont engagé·es chez Coopéco, ce n'était pas uniquement en vue d'accéder à des produits de qualité bon marché, mais aussi en vue d'adopter un mode de consommation « *alternatif* », qui soit davantage « *respectueux* » de la « *terre* » et des « *producteurs* », et qui soutienne une économie locale, en circuit court. L'enjeu était donc aussi dès le départ de saisir « *l'occasion d'acheter différemment* » [Héloïse], d'adopter « *une autre manière de consommer* » [Geoffrey]. Si quasiment tous·tes les volontaires se disaient sensibles à adopter un mode de consommation qui soit plus attentif aux effets qu'il engendre sur autrui et sur l'environnement, ils·elles pondéraient différemment l'importance relative accordées à ces deux dimensions. Pour certain·es, à l'instar de Aniès et de Gilles, c'est l'adoption d'un modèle plus respectueux des producteur·rices qui comptait le plus à leurs yeux au départ :

« *Au départ... C'est un ensemble de tout : avoir des bons produits à des prix corrects, mais aussi que, derrière ça, les gens qui travaillent pour avoir ces produits soient payés correctement.* » [Aniès]

« *Je me rendais bien compte, quand on entend la façon dont les producteurs sont traités, ou disons plutôt maltraités, par les chaînes alimentaires, sur la fixation des prix, sur les paiements, etc. C'était une façon de me dire qu'ici on propose un modèle où il y a un respect de tous les maillons quoi.* » [Gilles]

Pour d'autres volontaires, comme Lauriane par exemple, c'est plutôt l'adoption d'un mode de consommation plus respectueux de l'environnement qui a stimulé sa volonté de s'engager au départ.

« *C'est un truc qui me parlait déjà bien de consommer local, bio, en circuit court, etc. Donc pour moi c'étaient plus les valeurs que véhiculait le projet Coopéco. (...) Ça offrait aussi une solution concrète à ma problématique de ne pas avoir envie de faire mes courses au supermarché.* » [Lauriane]

Enfin, certain·es volontaires, comme Marjolaine, accordaient d'emblée de l'importance tant aux « *modes de production* » qu'au fait de « *payer justement* » les producteur·rices.

b) Les motifs d'engagement liés à l'activité

La deuxième catégorie de motifs d'engagement initiaux des volontaires renvoie aux dimensions attachées à l'activité prestée au sein de la coopérative, qui demande une implication à raison de minimum trois heures par mois en contrepartie de l'accès au magasin. Mais cette activité est loin d'être envisagée comme une contrainte par la plupart des volontaires lorsqu'ils·elles décident de s'engager chez Coopéco. Au contraire, les prestations au sein de la coopérative présentent plusieurs dimensions qui semblent susciter d'emblée la volonté de s'engager chez Coopéco, que ce soit par les intérêts personnels que les personnes espèrent en retirer et/ou pour le projet auquel ces prestations contribuent.

Concrètement, nous avons identifié trois motifs d'engagement initiaux qui peuvent être associés à cette catégorie de l'activité. Le premier, qui est plutôt centré sur soi, consiste à « *s'occuper* » de manière « *intéressante* » (suite à une augmentation soudaine du temps libre pour diverses raisons, en particulier l'accès à la retraite légale). Le deuxième motif d'engagement initial consiste, via les permanences effectuées au sein de la coopérative, à intégrer un réseau affinitaire de personnes partageant des valeurs communes avec le·la nouvel·le arrivant·e. Enfin, le troisième mobile de cette catégorie de l'activité, qui est clairement tourné vers autrui, consiste à soutenir un projet porteur de sens via son activité.

Ces trois motifs d'engagement initiaux liés à l'activité au sein de la coopérative, se rejoignent autour d'un rapport expressif au travail, au sens où il s'agit non seulement d'exercer une activité, mais que celle-ci soit vectrice d'une intégration dans un tissu social imprégné d'une série de valeurs et qu'elle soit porteuse de sens pour les personnes. Par rapport aux motifs d'engagement liés à la consommation, le niveau d'attente qui sous-tend ces motifs d'engagement est ici plus élevé : il ne s'agit pas seulement de s'impliquer en vue de pouvoir consommer, mais aussi de contribuer activement à un projet collectif par son travail. La plupart des volontaires que nous avons interrogé·es se retrouvent autour d'un ou plusieurs de ces motifs d'engagement initiaux.

« *S'occuper* », de manière « *intéressante* »

Tout d'abord, certain·es volontaires ont indiqué que s'engager chez Coopéco était pour eux·elles une façon de « *s'occuper* », en s'engageant dans une activité qu'ils·elles jugeaient « *intéressante* ». Sont ici concerné·es principalement des jeunes retraité·e·s, en quête d'une activité suite à l'arrêt de leur carrière professionnelle. C'est en ces termes par exemple que Gisèle, Corinne et Claire expliquaient l'origine de leur engagement chez Coopéco :

« Ma première entrée c'était, au départ, ... pour travailler, pour passer mon temps, m'occuper, parce que je te dis, j'avais une vie très chargée avant, donc le premier objectif c'était m'occuper, mais m'occuper à quelque chose qui m'intéressait. » [Gisèle]

« Je me suis dit... 'Je suis pensionnée, je suis volontaire dans plein d'autres choses, j'ai un peu de temps, donc pourquoi pas, je pourrais faire ça'. Et, en plus, ça m'amuse parce que ma maman a tenu une petite épicerie quand j'étais enfant et ça me fait penser à ça : être au magasin, recevoir les clients, ranger... J'aime bien l'idée de travailler comme ça. » [Corinne]

« Je suis pensionnée depuis deux ans. J'avais déjà entendu parler de Coopéco avant. Je trouvais que l'initiative était très intéressante. (...) Mais avant l'âge de 65 ans je n'avais pas la volonté de m'engager pendant 3 heures par mois et... enfin voilà, je voulais faire les choses correctement. Et donc à 65 ans je me suis 'bah voilà, je fonce'. (...) Je voulais avoir une activité... (...) Je n'aime pas rester sans rien faire donc j'avais dans la tête de faire plusieurs choses, et entre autres Coopéco. » [Claire]

Deux éléments méritent d'être soulignés à la suite de ces extraits d'entretiens. D'une part, la quête d'une « *occupation* » ou d'une « *activité* » n'est pas détachée de « *l'intérêt* » que porte celle-ci, que ce soit pour les tâches à exercer en tant que telles – comme en témoignent les propos de Corinne repris ci-dessus –, ou pour le « *principe* » ou « *l'initiative* » portée par la coopérative en tant que telle – comme l'expriment Gisèle et Claire⁴³⁶. D'autre part, comme nous l'indiquions à propos du fait d'accéder à des produits sains à prix réduits, ce motif d'engagement consistant à s'occuper de façon intéressante est articulé généralement avec d'autres motifs d'engagement (notamment en matière de consommation). Néanmoins, pour quelques volontaires, cette porte d'entrée par l'intérêt de l'activité l'emporte sur les autres, notamment sur le fait d'être autorisé·es à devenir client·es du magasin. En ce sens, Corinne,

⁴³⁶ À ce propos, nous verrons qu'un autre motif d'engagement lié à la catégorie du travail au sein de la coopérative est partagé par la plupart des volontaires, qui consiste à soutenir, par son activité, un projet porteur de sens (cf. *infra*).

dont les propos sont repris ci-avant, indiquait également lors de son entretien : « *j'aime bien les valeurs que ça défend, mais je n'utilise pas le magasin.* ». ».

Enfin, il convient également de préciser que, si ce sont majoritairement des retraité·es qui évoquent ce motif d'engagement initial, quelques autres volontaires justifient également l'origine de leur engagement en ce sens. C'est par exemple le cas de Antoine, pour qui Coopéco lui a permis d'occuper son « *temps libre* » de manière intéressante, suite au décès d'un proche et parallèlement à son activité professionnelle.

« En 2015, à titre personnel, je venais de vivre un... Une personne de mon entourage assez proche venait de décéder de façon assez violente, c'était assez dur émotionnellement (...) On faisait des films lui et moi (...) Pendant 12 ans j'ai fait des films avec [lui], bénévolement, en impliquant des gens du quartier. (...) Mon temps libre n'était quasiment dédié que à ça. Quand il est mort brutalement, il y a eu une sorte de vide. (...) Je me suis dit : 'écoute, pour ne pas sombrer moi-même, faire une dépression ou voilà', je me suis dit que j'allais essayer de trouver des trucs qui m'intéressent. Et Coopéco est venu à ce moment-là. » [Antoine]

« Rencontrer » des personnes, qui partagent des valeurs communes

En s'engageant chez Coopéco, certain·es volontaires cherchaient également, via leurs permanences au sein de la coopérative, à « *rencontrer* » d'autres personnes partageant des valeurs communes avec eux·elles. Il s'agit notamment de personnes ayant récemment emménagé dans la région de Charleroi, et qui s'y sentent relativement isolé·es dans leurs considérations éthiques (en particulier concernant leur attention accordée à la « *transition écologique* » et leur volonté de changer de mode de consommation). C'est en ce sens par exemple que Héline, Héloïse et Marvin justifient notamment l'origine de leur engagement :

« Je ne connaissais pas du tout Charleroi, mais ce qui me déprimait c'était de trouver des gens qui n'avaient pas du tout la même mentalité que moi quoi, tu vois ? Tout ce qui est au niveau de la transition écologique, c'est très rare de trouver des gens qui pensent un peu comme ça quoi. Et ce qui avait de bien chez Coopéco c'est que, enfin, il y avait des gens qui pensaient comme moi et ça, ça fait du bien ! (...) Ça c'était une grande motivation au début. » [Héline]

« J'avais envie d'avoir un pied dans une action locale, moi qui ne vient pas de la région au départ, ce n'était pas si évident d'arriver dans une nouvelle région, de rencontrer des gens avec qui je me sente vraiment en affinités. C'est peut-être bête mais on cherche souvent des gens qui ont un peu les mêmes perspectives, qui ont un peu la même façon de voir les choses, etc. et je me disais : 'tiens ça peut être aussi un lieu sympa pour ça.' » [Héloïse]

« Moi je viens de déménager ici à Charleroi. J'ai déménagé ici il y a 8 mois à peu près. (...) Moi je voulais rencontrer des gens, je voulais discuter, je me suis dit : 'j'habite Marchienne-au-pont, ce n'est pas forcément la plus chouette des régions de Charleroi'. Ce n'est pas par choix que j'habite ici. Je me suis dit : 'ça me permettra de rencontrer des gens qui sont un peu comme moi', parce là où j'habite ce n'est pas forcément le cas. Tu vois ce n'est pas des gens qui font attention à ce qu'ils mangent et tout. » [Marvin]

Il convient de préciser que ce motif d'engagement initial, consistant à intégrer un réseau affinitaire partageant des valeurs communes – en matière de « *transition écologique* » ou à tout le moins de consommation alternative – est également mentionné par de nombreux·ses volontaires qui sont installés à Charleroi de longue date, mais qui cherchaient également à « *tisser des liens* » [Antoine] et à rejoindre une « *communauté* » [Aniès]. Par exemple, Marjolaine indiquait lors de son entretien qu'elle souhaitait « *rencontrer d'autres personnes, donc le côté plus humain, et pouvoir échanger avec des gens comme [elle].* ».

« Je me doutais que j'allais rencontrer beaucoup de gens ici avec des centres d'intérêt similaires quoi. (...) Ici je savais que j'allais pouvoir peut-être assumer plus mes choix, en sachant que je suis pas seule à être différente, beaucoup d'autres gens sont comme moi quoi. » [Marjolaine]

Dans le même sens, notons que certaines personnes ont aussi été attirées par Coopéco car elles y ont vu une façon de rencontrer des personnes portées vers un changement de mode de vie auquel elles aspiraient, sans pour autant y être déjà fortement socialisées au préalable. En ce sens, voici par exemple comment Irène justifiait l'origine son engagement :

« Je me suis dit aussi : 'c'est l'occasion de rencontrer des personnes qui pensent différemment', parce que moi je suis dans du métro-boulot-dodo, je voulais être en contact avec une autre catégorie des personnes que je pensais différentes. (...) J'avais envie de changement. Je me disais que c'était déjà un premier pas vers cette nouvelle façon de vivre dont on parle beaucoup. » [Irène]

Enfin, comme pour le premier motif d'engagement centré sur l'activité au sein de la coopérative, si la plupart des personnes qui étaient sensibles au fait de rencontrer d'autres personnes partageant des valeurs communes ont mentionné également d'autres motifs d'engagement initiaux, pour certain·es cette porte d'entrée par la rencontre l'emportait sur les autres opportunités qu'offrait le volontariat chez Coopéco, par exemple sur le fait d'avoir accès au magasin. En ce sens, Pierre indiquait lors de son entretien : « *je pense que j'étais à 75% plus : 'j'ai envie de rencontrer d'autres personnes de Charleroi', que forcément l'idée 'ah c'est*

plus écologique'. ». Dans le même sens, Marvin déclarait : « *je serais quand même venu si c'était la même chose mais avec les mêmes prix que dans les autres magasins*. ».

Soutenir un projet porteur de sens, porté vers le renforcement du lien social et de modes de production et de consommation alimentaires plus écologiques

Le troisième et dernier motif d'engagement initial que l'on peut lier à la catégorie de l'activité au sein de la coopérative consiste à « *soutenir* » [Dominique], par son activité, un projet considéré comme porteur de sens. Ce motif d'engagement, clairement tourné vers autrui, est partagé par quasiment toutes les personnes que nous avons interrogé·es. Le sens que ces personnes attribuaient au projet concerne essentiellement le renforcement du lien social à l'échelle locale d'une part et la contribution du projet à un mode de production et de consommation alimentaire plus écologique d'autre part.

Dans cette perspective, nombre de volontaires ont déclaré lors de leurs entretiens que Coopéco est apparu comme une opportunité pour eux·elles de contribuer, à leur échelle, à un projet local qui soutient des valeurs de justice envers les producteur·rices et de soutenabilité. En ce sens, Élise, Marjolaine et Luc étaient à la recherche d'un « *bénévolat* » au sein d'un tel projet – « *[je voulais] donner du temps, consacrer mon temps à des choses qui ont du sens à mes yeux* » [Marjolaine]. Dans la même perspective, Pierre associait également son engagement chez Coopéco à « *un geste citoyen* », en s'impliquant dans un projet où « *on donne son temps, on essaye de faire une proposition locale, le plus possible bio et éthique* ». Marvin déclarait également lors de son entretien que, en s'engageant chez Coopéco, il voulait « *apporter sa pierre à l'édifice* », ce qui n'est pas sans rappeler les termes utilisés par certain·es volontaires de l'hôpital de la Citadelle pour justifier l'origine de leur engagement. Reprenons enfin les propos de Claire et d'Héloïse, qui vont dans le même sens :

« Tout ce qui se passe autour de nous, c'est quand même assez catastrophique, donc on se dit que si chacun fait un petit peu, c'est comme les petites fourmis : on peut faire beaucoup en faisant chacun à son niveau et selon ses capacités. » [Claire]

« Je me suis dit que c'était chouette de passer le pas avec Coopéco, parce que ça fait partie justement des petites choses à mon niveau que je peux mettre en place, tu vois ? De me dire qu'il ne faut pas non plus attendre d'être totalement engagé, qu'on peut faire un petit truc et que celui-là en fait partie, de me mettre un coup de pied au derrière !' » [Héloïse]

Pour conclure sur ce point, dans la continuité des résultats de l'étude de cas portant sur le volontariat à l'hôpital de la Citadelle, il convient de souligner que toutes les personnes qui ont

indiqué que leur engagement dans la coopérative avait été stimulé par la volonté de soutenir un projet local porteur d'une cause louable à leurs yeux étaient dans une situation sécurisante sur le plan matériel et bénéficiaient d'un statut social reconnu par ailleurs. En effet, la plupart d'entre eux·elles étaient intégré·es sur le marché de l'emploi (et certain·es étaient retraité·es). Ainsi, comme les volontaires de l'hôpital de la Citadelle qui souhaitaient « *apporter leur pierre à l'édifice* », ces personnes disposaient des conditions économiques et sociales leur permettant de se projeter subjectivement dans la cause soutenue par l'organisation, au-delà de leurs intérêts existentiels propres et immédiats. En ce sens, comme pour les autres motifs d'engagement initiaux liés à l'activité réalisée au sein de la coopérative, quelques volontaires accordaient de l'intérêt au projet en soi – consistant à offrir une nourriture de qualité à des prix accessibles –, sans pour autant vouloir en bénéficier pour eux·elles-mêmes. C'est par exemple ce que déclarait Sylvie lors de son entretien :

« Je trouvais intéressant de proposer une alimentation un peu moins dégueulasse, dans un quartier un peu plus difficile, à un meilleur prix que... des trucs bios bobos quoi (...) Ce n'était pas vraiment pour moi, mais plutôt pour les gens. Moi je pourrais me les offrir, mais je n'ai pas l'impression que tout le monde pourrait dans le coin. » [Sylvie]

c) Les motifs d'engagement liés à la participation

La troisième catégorie de motifs d'engagement initiaux des volontaires renvoie à la participation au sein de la coopérative, dont les organes de gestion sont en principe ouverts à tous·tes celles et ceux qui le souhaitent et qui, plus largement, se veut proposer une alternative démocratique et économique concrète au modèle de l'entreprise capitaliste.

Nous avons identifié deux motifs d'engagement initiaux qui peuvent être associés à cette catégorie de la participation. Le premier renvoie à l'opportunité d'intégrer une organisation qui laisse théoriquement place à la participation de tous·tes ses membres concernant les décisions relatives à ses orientations. Nous verrons que les volontaires qui avancent ce premier motif d'engagement l'inscrivent en lien étroit avec leur expérience professionnelle, où ce modèle de gestion participative est inexistant ou embryonnaire. Le deuxième motif d'engagement initial que l'on peut associer à cette catégorie de la participation renvoie à l'opportunité qu'offre Coopéco pour se (ré-)approprier son pouvoir de citoyen, en devenant acteur·rice d'un modèle économique et organisationnel alternatif à l'entreprise capitaliste.

Par rapport aux motifs d'engagement liés à la consommation et à ceux qui sont liés à l'activité, le niveau d'attente porté sur le volontariat est ici plus élevé encore : il ne s'agit pas simplement de s'impliquer en vue de consommer, ni seulement de contribuer à un projet collectif par son travail, mais de participer pleinement à la cocréation et à la cogestion de ce projet, en y devenant un·e acteur·rice à part entière.

Intégrer une organisation avec un mode de gestion participatif, par contraste avec son expérience professionnelle

Tout d'abord, certain·es volontaires ont déclaré que l'aspiration à avoir son « *mot à dire* » sur l'organisation interne de la coopérative a contribué dès le départ à leur engagement chez Coopéco, en précisant que cette aspiration s'inscrivait en lien étroit avec des « *frustrations* » issues de leurs expériences professionnelles parallèles ou antérieures. À ce sujet, les propos d'Héloïse sont éloquents :

« Ce qui m'a tenté aussi c'est le fait de pouvoir... d'avoir son mot à dire sur la participation, par rapport à des frustrations qu'on peut avoir dans le monde du travail en termes de participation, etc., ça faisait écho aussi. (...) Moi je travaille à X et j'ai aussi travaillé un peu à X, comme conseillère. J'avais eu du mal avec cette expérience parce qu'on était vraiment tout en bas de la pyramide, aucune autonomie, etc. Donc ça faisait écho à ce que moi ce que je vivais au travail, des frustrations de ne pas avoir mon mot à dire sur l'organisation, etc. Je crois que ça, ça m'a motivée aussi. » [Héloïse]

Dans le même sens, lors de son entretien, Gilles se disait d'emblée intéressé par le « *modèle organisationnel* » de Coopéco. En tant qu'ancien responsable des « *ressources humaines* » dans une entreprise industrielle multinationale où il tentait sans grand succès d'insuffler des « *modes de gestion du personnel plus participatifs* », son implication chez Coopéco (dès l'émergence de la coopérative, qui coïncidait avec son passage à la retraite) est apparue comme une opportunité de tenter de remédier à ses frustrations issues de sa carrière professionnelle :

« Je travaillais dans une organisation, et ça ce n'est pas anodin, dans mes motivations et dans mon fonctionnement après... (...) au sein de laquelle je défendais des modes de gestion du personnel plus participatifs, les plus impliquant possible. (...) Dans mon métier RH j'ai toujours essayé de ne pas trop m'appuyer sur des modèles trop pyramidaux et justement de favoriser d'autres modèles, mais avec des frustrations à certains moments. Et puis finalement il y a eu l'arrivée d'un nouveau management, un an et demi avant ma pension, qui a tout balayé. »
[Gilles]

Au-delà de celles et ceux qui, comme Héloïse et Gilles, liaient leur volonté d'intégrer une organisation ayant une forte vocation participative à leurs expériences professionnelles, certaines volontaires y accordaient également de l'importance dès le départ, sans pour autant lier cette aspiration à leur carrière professionnelle. C'est par exemple le cas de Giulia :

« Je me disais que quelque part on était acteurs, c'était ce côté-là qui me plaisait vraiment bien. On était vraiment investis dans cette chose-là quoi. (...) De se dire que quelque part ça nous appartient, qu'on est acteurs et qu'on peut faire évoluer les choses dans un sens ou dans un autre. (...) On avait la même envie de créer quelque chose et d'avoir certains critères de respect. (...) Et de se dire qu'on allait pouvoir décider les choses qui sont importantes pour nous, pouvoir suivre ce cadre-là, et avoir la possibilité de choisir des produits qui sont ok avec nos valeurs quoi. » [Giulia]

Être acteur·rice d'une expérimentation subversive, contre le modèle capitaliste

Enfin, nous avons identifié un dernier motif d'engagement initial, qui a été avancé par certaines volontaires et que l'on peut également associer à cette catégorie de la participation. Il s'agit de la volonté d'être pleinement « acteur·rice » d'une organisation coopérative qui propose une alternative concrète au modèle capitaliste. Ce motif d'engagement renvoie à une forme de militantisme car il implique d'associer d'emblée son engagement à la démonstration publique qu'il est possible de développer et de faire vivre un modèle organisationnel et économique alternatif au modèle capitaliste, en vue de peser sur des enjeux politiques plus systémiques.

C'est en ce sens par exemple que Marjolaine justifiait également son engagement (en plus de ses motifs d'engagement associés à la consommation et au travail au sein de la coopérative) :

« Moi c'est vraiment me dire... pas j'emmerde le système mais voilà, nous tous seuls on sait faire des choses quoi. Tu vois ? Je veux prouver aux politiques qu'il y a des autres choses qui existent et qui fonctionnent quoi ! (...) Ce qui pourrait le monde dans lequel on vit, c'est le pouvoir et l'argent. C'est pour ça aussi que je suis entrée chez Coopéco, c'est pour leur dire d'aller se faire foutre [rires] (...), pour lutter contre ce capitalisme qui nous pourrait la vie. »
[Marjolaine]

Dans le même sens, Claire se disait « révoltée contre le pouvoir concentré dans quelques mains et l'incapacité du citoyen à faire entendre sa voix ». Pour Mathéo, « c'était aussi une manière de démontrer ce qu'il est possible de faire... de démontrer que les gens savent aussi s'organiser par eux-mêmes ».

Pour certain·es volontaires, leur intérêt initial résidait également dans la dimension économique du projet qui, contrairement à la plupart des supermarchés, n'est pas orienté par la quête d'une maximisation du profit pour les détenteur·rices de l'entreprise, au détriment des producteur·rices et des consommateur·rice·s. C'est notamment ce qu'expliquaient Madeline et Dominique au cours de leurs entretiens :

« À l'époque il y avait eu des gros soucis au niveau des supermarchés, et je me disais : 'mais merde, ils s'en mettent plein les poches et c'est toujours nous les dindons de la farce' (...) Je me disais : 'il faut qu'on change', voilà. Donc c'était un peu ça. Et là, on me donnait les cartes en main pour jouer à ce jeu-là. (...) J'ai été séduite par ces gens qui voulaient un peu changer le monde. » [Madeline]

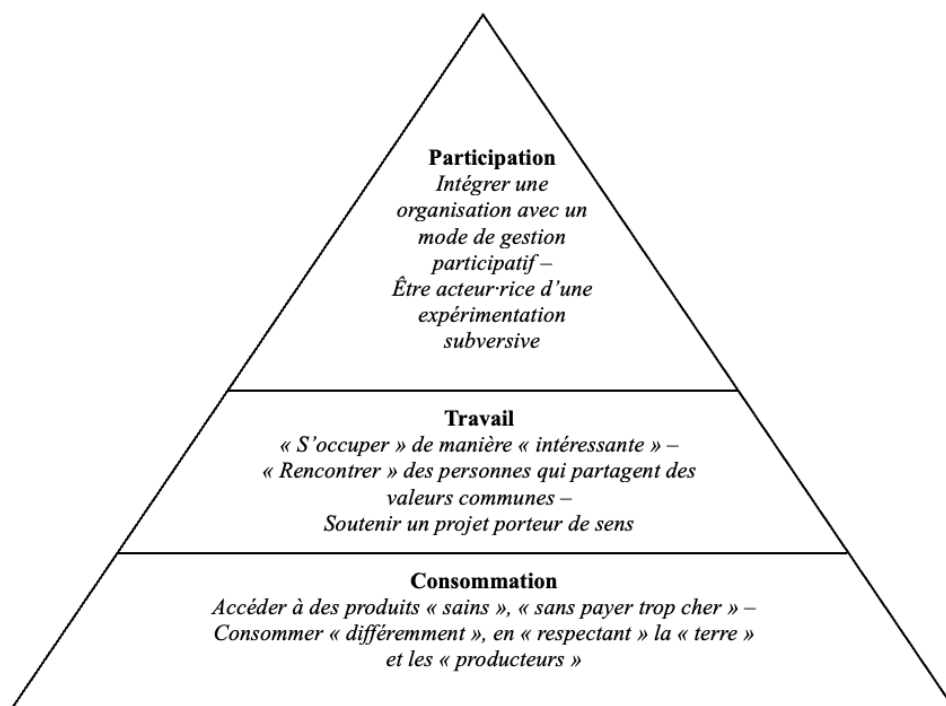
« L'idée c'était par rapport à la société... Un peu la colère contre les grandes surfaces et tout. (...) La grande distribution, c'est le goulot d'étranglement ! (...) C'est un vaste tout, c'est très complexe mais on est d'accord que ce n'est pas des gens charitables, c'est le business quoi ! Le business avec tous les dégâts que ça fait autour, notamment pour les producteurs. (...) Il ne faut plus rester dans le système ! Enfin le système est là mais il faut avoir quelque chose à côté. (...) Donc l'idée d'une coopérative et d'être en phase avec les producteurs locaux... ça me parlait. » [Dominique]

Dans le même sens, Antoine déclarait lors de son entretien que ce qui l'a également conduit initialement à s'engager chez Coopéco « *c'est le potentiel économique et humain de ce type de projet* », au sens où la coopérative permet d'« *avoir la main* » pour transformer les modes de production et de consommation alimentaires, et de lutter contre « *l'aspirateur à pognon* » des autres supermarchés qui conduit à « *[maltraiter] la majorité salariale et les producteurs, en sous-payant tout le monde, et avec des produits de qualité discutable* ».

De manière générale, pour conclure cette première partie portant sur le fait de devenir volontaire chez Coopéco, le Graphique 9 ci-après reprend les principaux motifs d'engagement initiaux des volontaires, classés selon les trois catégories développées ci-avant. Ces trois catégories correspondent à des intensités d'attentes initiales variables portées sur le volontariat, allant d'un degré d'attente relativement faible – qui renvoie à la consommation au sein du supermarché – à un degré d'attente nettement plus élevé – qui relève de la participation en tant qu'acteur·rice de la coopérative. Nous avons vu que la plupart des volontaires combinent plusieurs motifs d'engagement, qui sont le plus souvent issus de différentes catégories, et que les volontaires ne peuvent donc pas être strictement associé·es à une catégorie plus qu'à une autre. Néanmoins,

comme nous l'avons montré, certain·es volontaires étaient porté·es en priorité (voire exclusivement) par une catégorie d'entrée plutôt qu'une autre.

Graphique 9 : Les motifs d'engagement initiaux chez Coopéco



Dans la suite de l'exposé des résultats, nous verrons que, selon les statuts sociaux des volontaires (principalement le fait d'être employé·es ou retraité·es) et, surtout, selon les niveaux d'attentes qu'ils·elles portaient au départ sur le volontariat, les expériences des volontaires varient. Mais nous verrons également que, au-delà de ce qui conduit les volontaires à s'engager au départ, l'expérience du volontariat chez Coopéco génère en tant que telle un ensemble de gratifications et d'effets qui ne sont pas nécessairement anticipés au départ.

4.2. Entrer chez Coopéco en tant que volontaire

4.2.1. De l'importance de rencontrer un·e volontaire déjà impliqué·e pour « franchir le pas »

Après avoir découvert Coopéco dans le cadre d'un processus de recherche active d'un projet local porteur d'une alternative sociétale sur le plan écologique et social dans lequel s'impliquer

bénévolement et/ou d'un magasin permettant d'adopter un mode de consommation alimentaire alternatif à celui qui est soutenu par les grande surfaces classiques, certaines personnes ont été d'emblée conquises par le projet et se sont inscrites chez Coopéco sans avoir rencontré au préalable aucun·e autre volontaire impliqué·e au sein de la coopérative. Toutefois, au regard des entretiens que nous avons menés, ce n'est pas la situation la plus fréquente. En effet, ne sont concerné·es par ce mode d'entrée dans la coopérative quasiment que des volontaires qui se sont engagé·es dans le projet dès sa naissance, qui disposaient d'une certaine disponibilité biographique qui facilitait leur implication, et qui étaient déjà fortement socialisé·es aux causes portées par la coopérative.

Par contraste, parmi les volontaires que nous avons interrogé·es, nombreux·ses sont celles et ceux dont l'engagement effectif au sein de la coopérative a été favorisé par l'intervention d'un·e volontaire déjà impliqué·e dans la coopérative, dont la rencontre leur a permis de découvrir le projet ou de mieux le connaître et, surtout, d'avoir un contact « *concret* » [Giulia] avec le projet, qui les a « *motivé·es à franchir le pas* » [Héloïse]. Il s'agit ici essentiellement de personnes qui, si elles avaient parfois déjà une vague connaissance du projet depuis un certain temps, ne se seraient pas engagées sans cette rencontre fortuite, par crainte soit de ne connaître personne au sein de l'organisation, soit des implications de leur engagement en matière d'investissement en temps ou, plus rarement, en raison de l'obligation de prendre d'emblée une part sociale de 25€ de la coopérative (sans certitude quant aux avantages qu'ils·elles retireraient du fait d'être membres de celle-ci).⁴³⁷

En ce sens, Héloïse, employée à temps-plein et mère de deux enfants, indiquait lors de son entretien que, bien qu'elle connaissait déjà Coopéco de nom via les médias et que le projet l'intéressait depuis un certain temps, elle ne s'était pas engagée car « *ce n'était pas encore très concret pour [elle] et qu'il fallait travailler peut-être justement* ». Mais le fait de rencontrer un volontaire « *plus ou moins de [son] âge qui en parle, qui a l'air investi dedans, avec la conviction qu'il en avait, ça [lui] a donné envie* ». Dans le même sens, au départ, si Sophie et Pierre – tous·tes deux employé·es à temps-plein – craignaient de ne pas pouvoir libérer le temps nécessaire pour s'engager comme volontaires chez Coopéco. La rencontre de proches déjà investi·es dans la coopérative les a décidé·es à s'engager :

⁴³⁷ Pour rappel, toute personne qui souhaite devenir volontaire chez Coopéco se doit également de devenir coopérateur·rice du magasin, en prenant au minimum une part de 25€. Pour des raisons d'inclusivité, comme nous l'avons déjà évoqué, un système de don de parts aux personnes qui en auraient besoin est prévu par la coopérative.

« Avant je me disais : ‘donner 3 heures de mon temps, je n’ai pas le temps’. Puis je me suis séparée de mon conjoint, je venais aux ateliers et ma copine m’a dit : ‘allez, viens, ça va être bien, tu vas voir des gens’. Donc elle m’a motivée comme ça. » [Sophie]

« C’est surtout le facteur temps et puis la multiplication de rencontres avec des gens qui participaient et qui me disaient que c’était vraiment intéressant. Alors je me suis dit : ‘allez, je vais voir quoi’. » [Pierre]

Dans un autre registre, Giulia, jeune retraitée, avait connaissance de Coopéco depuis la naissance de la coopérative. Toutefois, même si le projet l’intéressait, elle ne s’y était pas engagée par crainte de la nouveauté et du fait de ne connaître personne au sein de la coopérative : *« à l’époque j’étais intéressée, mais je n’ai pas fait le pas d’y aller, peut-être justement parce que c’était nouveau, que je ne connaissais pas et que je n’étais pas à l’aise. »*. Le fait de rencontrer un volontaire convaincu par le projet lui a rendu l’opportunité de s’engager subjectivement plus tangible et accessible : *« ce truc qui était abstrait s’était concrétisé : ‘ah oui, ça existe vraiment, il en est la preuve’ (...), je me suis dit : ‘maintenant je n’ai plus d’excuse, j’avais vraiment envie d’y aller’. » [Giulia]*

Enfin, pour certaines personnes en difficulté financière, le fait de devoir acheter d’emblée une part de 25€ de la coopérative pour en devenir membres constitue un frein supplémentaire à l’engagement. Dans ce cas, le fait d’avoir la certitude des avantages auxquels une implication dans la coopérative donne accès grâce à un·e proche déjà investi·e peut soutenir l’engagement au départ. C’est notamment ce qu’expliquait Adriana lors de son entretien :

« Moi je me disais : ‘pff... 25€, ça ne m’intéressait pas trop’. Il y avait les 25€ qu’il fallait mettre... Maintenant je ne le regrette pas hein ! Mais [ma sœur], elle, ça ne l’a pas bloquée. Elle a tout de suite payé. C’est parce qu’elle l’a fait, alors je l’ai fait après... Moi j’ai investi une fois qu’elle l’avait fait, comme ça j’étais sûre. » [Adriana]

4.2.2. La séance d’information initiale

Toute personne qui souhaite s’investir dans la coopérative se doit d’abord de participer à une séance d’information. Celle-ci se présente de façon très différente des séances d’information que nous avons observées et analysées dans le cadre de nos deux premières études de cas. En effet, il n’y a pas ici de démonstration de la part de l’organisation visant absolument à susciter l’envie de s’impliquer dans la coopérative, en insistant sur tous les avantages que peut générer cette expérience dans le parcours biographique des volontaires (en matière de capacités et de

compétences individuelles, voire d'insertion professionnelle). Mais, surtout, il n'y a pas ici d'enjeu de sélection des candidat·es par l'organisation sur base de leur profil (que ce soit en matière de motivation à s'impliquer durablement, de disponibilités, d'âge, de compétences, etc.).

Concrètement, les séances d'information sont organisées dans l'enceinte du magasin par un·e membre de la coopérative, sur une base mensuelle environ. Ces séances se veulent relativement informelles et aussi inclusives que possible. La parole y est d'emblée donnée aux participant·es, qui sont invité·es à partager leurs motivations à prendre part au projet. L'animateur·rice souligne ensuite l'intérêt de chacune des motivations évoquées, et épingle celles qui rejoignent les valeurs portées par la coopérative (promouvoir une alimentation plus saine, plus écologique et plus éthique, recréer du lien social à l'échelle de la localité, etc.). Les principes constitutifs de Coopéco sont présentés dans la foulée, en particulier l'idée fondatrice qui consiste à proposer des produits alimentaires de qualité à des prix attractifs pour les client·es et justes pour les producteur·rices, mais aussi à soutenir les producteur·rices locaux, l'agriculture biologique ou raisonnée, et à retisser du lien social à l'échelle locale.

Ensuite, afin de montrer que Coopéco est loin d'être une expérience unique en son genre, les autres projets similaires ayant été initiés dans d'autres villes (à Bruxelles, à Paris, à New York, etc.) sont évoqués. L'accent est mis sur le supermarché pionnier qui a inspiré Coopéco : la *Park Slope Food Coop*.⁴³⁸

Les principes du modèle économique et organisationnel de Coopéco sont ensuite exposés aux participant·es, c'est-à-dire le modèle de la coopérative dont chaque client·e est co-propriétaire via l'achat d'au moins une part sociale de 25€, la nécessité pour tout·e coopérateur·rice de travailler bénévolement à raison de minimum trois heures par mois pour que le supermarché puisse fonctionner et proposer des produits à prix réduits (dès lors qu'il n'y a pas de salaires à verser aux travailleur·ses du magasin), et l'ouverture des organes de gestion internes à tout·e coopérateur·rice qui souhaite y participer. Cette organisation relativement complexe et professionnelle, à laquelle tous·tes les membres sont invité·es à prendre part, peut surprendre

⁴³⁸ Pour présenter la *Park Slope Food Coop*, que nous avons évoquée dans l'introduction de ce chapitre, le reportage suivant est présenté (cf. lien hypertexte). Ce reportage montre la diversité des activités professionnelles des coopérateur·rices en parallèle de leur implication dans la coopérative ; explique le modèle économique du supermarché (qui permet, grâce au travail volontaire des coopérateur·rices, d'avoir des produits de qualité à prix réduits) ; souligne les principes éthiques du magasin (commerce équitable avec les producteur·rices locaux et soutien à l'agriculture biologique) et met en scène l'enthousiasme que semble susciter l'initiative.

certaines personnes au départ, qui ne s’attendaient pas à une telle organisation. C’est notamment ce que relevait Claire lors de son entretien :

« À la séance d’information, quand on voit tout ce qui a derrière la coopérative, je n’avais pas vraiment réfléchi à ça ! J’avais juste regardé le caractère pratique et voilà que c’était chouette de m’engager là-dedans quoi... Mais je ne me rendais pas compte de la complexité qu’il y avait derrière ! Ça c’est quand je suis arrivée ici. Et ce que je trouve génial c’est que tout le monde soit obligé de mettre la main à la pâte quel que soit... enfin je veux dire, il n’y a pas de limite, chacun y arrive avec ce qu’il est quoi. Je ne m’attendais pas non plus à un tel niveau de... enfin je trouve que c’est quand même fortement professionnalisé. » [Claire]

La séance d’information se clôture par un bref exposé des perspectives de développement futur du supermarché⁴³⁹, une visite de celui-ci, et la présentation de quelques éléments administratifs et techniques concernant la façon de s’inscrire au sein de la coopérative et pour les permanences mensuelles à prester au sein du magasin.

Au-delà du déroulement concret de ces séances d’information, deux points complémentaires méritent d’être soulignés ici à propos des référentiels soutenus par l’organisation dès ce premier contact avec les candidat·es coopérateur·rices-volontaires. Premièrement, lors de ces séances d’information, les volontaires qui les organisent – qui sont membres du « caddie »⁴⁴⁰ d’accueil des membres – insistent en particulier sur le fait que Coopéco appartient à tous·tes ses membres – « *c’est votre magasin !* » – et qu’il revient donc à chacun·e d’être « *responsable* » et « *rigoureux* » dans son travail pour que le magasin soit géré adéquatement. Les nouveaux·elles volontaires sont également encouragé·es à prendre des initiatives pour faire face aux problèmes qui surviendront au quotidien, car la viabilité du projet en dépend.

Dans le même sens, les nouveaux·elles volontaires sont invité·es, après avoir pris part à quelques permanences mensuelles de trois heures au sein du supermarché afin de se familiariser avec son fonctionnement, à s’investir si ils·elles le souhaitent au sein des organes de gestion de la coopérative : non seulement en participant aux assemblées générales, mais aussi en prenant éventuellement part aux réunions et aux activités d’un « caddie » de leur choix.

Ce référentiel organisationnel qui consiste à souligner d’emblée que tout·e nouveau·elle membre fait partie intégrante de l’organisation et qu’il·elle est invité·e à prendre part

⁴³⁹ Les perspectives actuelles de développement futur consistent à élargir la gamme des produits proposés, éventuellement agrandir le magasin, augmenter les horaires d’ouverture du magasin, et développer davantage d’activités connexes au supermarché à destination des membres et des habitant·es du quartier.

⁴⁴⁰ Les « caddies » sont les premiers organes de la gestion participative de la coopérative (cf. *infra* pour plus d’explications).

activement à sa gestion et à ses orientations, peut surprendre les nouveaux·elles arrivant·e·s au regard de leur expérience professionnelle antérieure ou parallèle. C'est notamment ce qu'expliquait Gisèle lors de son entretien :

« Ici j'ai l'impression que tu te sens impliqué, tu te sens concerné... C'est l'idée de Coopéco. On te le fait bien sentir au départ, quand tu es à la première réunion. On te fait bien sentir que tu fais partie intégrante de Coopéco ! (...) Dans une entreprise ce n'est pas comme ça, tu ne te sens pas chez toi. Tu ne te sens pas... Je ne vais pas remettre ça à l'hôpital⁴⁴¹ mais... Enfin le directeur n'allait pas nous demander notre avis pour commander des produits de tel ou tel magasin ou sur... que ce soit sur n'importe quelle décision ! Au bas de l'échelle on ne te le demandait pas, il y a des échelons différents. Ici, même s'il y a quelqu'un qui est quand même responsable et tout ça, tout le monde est au même niveau. C'est toute la différence ! Il n'y a pas des échelons comme dans une entreprise où, en fonction de ta place dans la hiérarchie, tu as à dire ou tu n'as rien à dire. » [Gisèle]

À côté de l'enthousiasme que peut susciter cette invitation à prendre part activement aux décisions relatives à la gestion et aux orientations du magasin, la dimension d'autogestion collective peut aussi inspirer un certain scepticisme chez les nouveaux·elles arrivant·es. En ce sens, comme l'indiquait Antoine lors de son entretien, qui s'est engagé dans la coopérative en 2016 peu de temps après l'ouverture du magasin, il doutait au départ de l'idée d'autogestion collective du supermarché :

« En assistant à la session d'info, qui avait plus ou moins la même trame que maintenant, j'étais encore assez sceptique, parce que le modèle m'intéressait mais je me disais : 'waw, faire un projet new-yorkais, on n'est pas de taille'. Je me disais que ça allait encore être un projet de bras cassés, qu'on n'allait pas s'organiser, qu'on allait se planter dans les 3 mois et que les gens allaient se disputer. » [Antoine]

Un autre point mérite encore d'être relevé ici : lors des séances d'information, il est systématiquement annoncé aux participant·es que le fait de prendre une part de la coopérative (dont le montant est fixé à 25€) ne doit pas constituer un frein à l'engagement. À cette fin, un système de « parts suspendues » est prévu par la coopérative, c'est-à-dire qu'un ensemble de parts sociales sont mises à disposition des candidat·es coopérateur·rices qui ont des difficultés financières et/ou pour qui le fait de devoir acheter d'emblée une part de 25€ constitue un frein à leur engagement dans la coopérative. Ces « parts suspendues » sont prépayées sur base

⁴⁴¹ Gisèle est une ex-infirmière à la retraite.

spontanée par certain·es coopérateur·rice·s et elles peuvent être demandées par tout·e nouveau·elle coopérateur·rice qui le souhaite, sans impératif de justification particulier.

Bien que la plupart des coopérateur·rices que nous avons interrogé·es déclaraient que l'achat d'une part sociale de 25€ ne les avait aucunement freiné dans leur décision initiale de s'engager dans la coopérative, ce système de « parts suspendues » et la logique de solidarité et d'inclusivité qui le sous-tend marque certain·es volontaires dès le premier contact qu'ils·elles ont avec l'organisation, et pour lequel·les ce support est le bienvenu. C'est par exemple ce que relatait Giulia lors de son entretien :

« On m'avait dit qu'il y avait, pour adhérer, une participation de 25€. Mais on m'a expliqué que ça ne devait pas être un frein parce qu'il y avait des parts... des parts de coopérateurs suspendues. Je me suis dit : 'c'est génial de penser à ça'. C'est quelque chose qui m'a beaucoup touchée, parce que je ne vais pas dire que j'étais... Enfin je suis dans une situation... Enfin je n'ai pas un gros revenu. Donc ça m'a rendu encore plus sensible à ce genre de truc. Je trouvais ça vraiment génial parce que non seulement ce sont des personnes qui ont une autre façon de penser et de vivre, qui essayent vraiment de l'appliquer et, en plus, ils pensent aussi aux autres personnes qui n'ont pas cette... qui n'ont pas la possibilité financière. Tu vas me dire 25€, une fois, ce n'est pas... Mais bon, moi, je sais que quand j'étais intéressée, c'était quelque chose de difficile pour moi de sortir ces 25€ d'un coup, parce que tout était compté et je me disais : 'bon... voilà'. (...) On nous avait dit qu'il ne fallait vraiment pas hésiter si c'était ça qui nous arrêtrait. » [Giulia]

Finalement, cette séance d'information initiale semble ainsi donner aux nouveaux·elles arrivant·es le sentiment d'intégrer un projet à la fois inclusif et démocratique, comme l'indiquait notamment Pierre lors de son entretien :

« J'avais l'impression que c'était un projet qui ne fermait la porte à personne, où on va pouvoir croiser voilà... Je ne sais pas, n'importe qui, toutes les catégories socio-économiques, à n'importe quel niveau. Et ça pour moi c'était aussi, c'est un truc qui me tient à cœur, que les choses s'ouvrent à tout le monde. (...) [Je me disais que] ça allait me permettre d'aller à la rencontre et de faire cette expérience du groupe démocratique. » [Pierre]

4.2.3. Les premiers pas en tant que volontaire dans la coopérative

Tout·e nouveau·elle volontaire est invité·e à débiter par quelques permanences au sein du magasin avant de pouvoir éventuellement envisager d'autres formes d'implication au sein de la coopérative, en rejoignant l'un ou l'autre « caddie ». L'idée étant d'inviter les nouveaux·elles

venu·es à faire l'expérience de la réalité quotidienne du fonctionnement du supermarché, afin d'éviter que des coopérateur·rice « *hors sol* » [Antoine] soient impliqués au sein des organes de gestion du magasin.

Lors de la première permanence, tout·e nouveau·elle volontaire se voit attribuer un rôle d'observateur·rice, qui permet de se familiariser avec les différents rôles à assumer en tant que permanencier·ères volontaires (gestion de la caisse, mise en rayon et suivi des produits, etc.) en présence d'un·e coopérateur·rice plus aguerri·e qui joue le rôle de formateur·rice.

Malgré ce protocole, plusieurs volontaires se disent avoir été quelque peu déstabilisé·es au départ par le fait de ne pas recevoir d'emblée des injonctions claires de la part de responsables – d'être « *lâché·es comme ça* » et de devoir « *se débrouiller* » [Irène]. Mais, au-delà de cette potentielle difficulté initiale à s'approprier une large marge d'autonomie au travail, plusieurs volontaires se disent également surpris·es par les formes d'entraide et d'apprentissage collectif qui émergent au sein du magasin entre les volontaires, mais aussi avec les client·es (eux·elles-mêmes volontaires-permanencier·es à leurs heures). C'est notamment ce qu'indiquaient Gisèle et Pierre lors de leurs entretiens (tous·tes deux sont entré·es récemment dans la coopérative) :

« Au départ, sincèrement, on est lancé dans la nature quoi ! Le premier jour où je suis allée travailler, je croyais qu'il y aurait quelqu'un dans le magasin qui m'aurait dit : 'il faut faire ça comme ça'. Mais en fait, non, tu te retrouves toute seule. Là je me suis dit : 'oula, si je fais des gaffes...'. Je ne m'attendais pas à ça. Mais je ne pensais pas aux clientes qui pouvaient m'aider ! (...) La première cliente m'a dit : 'mais non, tu fais comme ça', et donc c'est ce côté-là auquel tu ne t'attends pas ! (...) Les clients et même les coopérateurs qui travaillent à côté de moi ils sont là : tu sais que tu peux compter sur eux. Même les clients, ils sont tous passés par là avant moi, donc ils savent nous aider. » [Gisèle]

« Je me souviens que ma première expérience, je ne savais pas trop quoi faire et où me placer. Mais très vite il y a des gens qui sont là, qui viennent te voir : 'ah oui tu es le nouveau, ça va ?' 'Comment ça se passe ta première ?' 'Ah oui super, tiens tu peux faire ça, n'oublie pas ça'. Personne ne met de la pression donc on rentre dedans calmement et on devient vite rodé ! » [Pierre]

4.3. Vivre le volontariat chez Coopéco

4.3.1. Les activités exercées par les volontaires et les représentations subjectives de celles-ci

Les volontaires ont la possibilité de s'investir dans différents types d'activités au sein de la coopérative. Après quelques permanences réalisées au sein du magasin pour se familiariser avec son fonctionnement, ils·elles peuvent soit continuer à s'impliquer dans une ou plusieurs permanence(s) mensuelle(s) au sein du magasin, soit choisir de participer aux activités d'un « caddie » (c'est-à-dire un groupe de réflexion et de décision sur un thème précis lié au fonctionnement et/ou aux orientations de la coopérative). En ce sens, comme l'indiquait Gilles (secrétaire de la coopérative) lors de son entretien, les volontaires sont avant tout invité·es à s'impliquer dans la réalisation d'activités qu'ils·elles apprécient :

« On dit aux gens : 'ce qui est important quand vous vous engagez, c'est de faire des trucs que vous aimez bien faire'. (...) Donc on peut chacun apporter... On peut apporter ce qu'on veut, [en fonction de] ce qu'on aime bien faire. » [Gilles]

Bien que cela soit peu fréquent, les volontaires peuvent également s'impliquer à la fois dans des permanences au sein du magasin et dans un (ou plusieurs) caddie(s). De plus, les volontaires peuvent changer aisément d'activités au sein de la coopérative au fil de leur implication, par exemple en intégrant ou en quittant un « caddie ». En ce sens, comme le soulevait Héloïse lors de son entretien, Coopéco peut ainsi apparaître aux yeux des volontaires comme un espace où chacun·e peut exercer différents types d'activités, par contraste ou dans la continuité de ses activités professionnelles :

« Ce que je trouve vraiment chouette dans la coopérative... C'est de pouvoir voyager entre ce qu'on aime faire à un certain moment. (...) On peut aller vers là où on veut en suivant ses envies et il y a beaucoup de respect mutuel. J'aime bien cet aspect-là, le fait de pouvoir expérimenter des parts de soi qu'on a envie d'expérimenter, que ce soit la même chose qu'au boulot ou que ce soit tout à fait autre chose qu'au boulot. » [Héloïse]

a) Les permanences au sein du magasin

Les permanences au sein du magasin couvrent les activités de base de la coopérative, dans laquelle s'investissent la plupart des coopérateur·rices actif·ves. Les volontaires sont invité·es à s'inscrire dans un planning en ligne aux permanences de leur choix, selon leurs disponibilités.

La seule exigence qui repose sur tous·tes les volontaires est de s'inscrire au moins à une permanence de trois heures par mois afin d'être autorisé·es à faire ses courses au sein du supermarché. Durant ces permanences, les volontaires peuvent soit tenir la caisse du magasin, soit assurer le suivi des produits en rayon. Le magasin est systématiquement tenu par minimum deux volontaires.

Selon nos entretiens, bien que ces permanences mensuelles constituent la contrepartie minimale pour être client·es du magasin, il est rare que celles-ci soient vécues comme telles par les volontaires. Seul·es quelques volontaires ont déclaré lors de leurs entretiens avoir en priorité un rapport instrumental à leurs permanences, c'est-à-dire effectuer leurs permanences principalement en vue d'acheter des produits dans le magasin. Il s'agit de personnes qui, bien qu'ayant un niveau de revenus relativement faible, souhaitent accéder à des produits de qualité (et issus de filières de production respectueuses de l'environnement et des producteur·rices) à prix réduits. En ce sens, lors de son entretien, Mathéo déclarait : « *le fait de devoir faire la permanence c'est quand même une contrainte (...) c'est une condition [pour pouvoir accéder au magasin]* ». Dans la même perspective, Maria expliquait : « *on vient parce que c'est la contrepartie pour accéder au magasin* ».

Mais la grande majorité des volontaires que nous avons interrogé·es et qui prestent environ une permanence par mois au sein du magasin ne perçoivent pas cette activité comme une simple condition d'accès au magasin. En effet, nous avons vu dès l'analyse des motifs d'engagement initiaux des volontaires qu'un grand nombre de volontaires étaient d'emblée intéressé·es par plusieurs dimensions attachées à l'activité au sein de la coopérative : en particulier l'intérêt pour les activités en soi, les rencontres que celles-ci permettent, et la contribution de ces activités à un projet porteur de sens.

En ce sens, il est intéressant d'analyser les liens qu'établissent les volontaires entre leurs permanences au sein du magasin et leur expérience professionnelle par ailleurs. Pour plusieurs volontaires que nous avons interrogé·es, leurs permanences chez Coopéco apparaissent comme une forme de *catharsis* par rapport à leur emploi, qui implique une lourde charge mentale et/ou de fortes responsabilités. Par contraste avec leurs activités professionnelles quotidiennes, les activités ponctuelles qu'ils·elles exercent chez Coopéco sont perçues comme plus « *concrètes* », plus « *reposantes* » et plus ludiques. En ce sens, Anne-Marie⁴⁴² déclarait par exemple lors de son entretien : « *j'ai suffisamment de stress dans ma vie pour ne pas m'en*

⁴⁴² Anne-Marie travaille par ailleurs dans une association active dans le secteur de la déficience mentale

rajouter. ». Élise⁴⁴³ indiquait trouver un certain plaisir nostalgique à « jouer au magasin ». Les propos de Lauriane⁴⁴⁴ vont dans le même sens :

« J'ai envie d'être au magasin, de jouer à la vendeuse, moi ça me détend quoi ! À un moment donné je me suis dit : 'il faut que je fasse vraiment quelque chose de différent [de mon boulot], pas un truc trop intellectuel, parce que c'est déjà ce que je fais toute la semaine', (...) Jouer à la vendeuse, moi ça m'amuse quoi (...) Ça me sort du quotidien et, en même temps, en faisant les choses très sérieusement hein. (...) Mais c'est sans prise de tête et en se marrant aussi un peu ! » [Lauriane]

Dans la même perspective, certain·es volontaires ont indiqué que, par contraste avec leur activité professionnelle (antérieure ou parallèle à leur engagement chez Coopéco), ils·elles s'impliquaient dans des permanences au sein du magasin car ils·elles ne souhaitent pas avoir le même niveau de responsabilité que dans leurs activités professionnelles. C'est en ce sens que vont notamment les propos de Sylvie⁴⁴⁵, Pierre⁴⁴⁶ et Corinne⁴⁴⁷ :

« J'étais magistrate (...) Donc c'est quand même beaucoup plus manuel que ce que je faisais avant, ça change... (...) Au début de ma retraite je ne voulais plus prendre de responsabilités. (...) J'avais envie d'être dans le... dans le lot quoi. » [Sylvie]

« Je viens ici et en fait c'est ça que j'aime bien aussi, et que je recherche au-delà de ma profession, c'est de ne pas devoir être aux commandes, parce que ma profession c'est ça. Il faut que je fasse mes cours, il faut que je dirige la classe. Et parfois on a envie de faire autre chose quoi. Donc là je me sens comme un petit soldat et voilà je sais ce que je dois faire, je vais passer trois bonnes heures, avoir la sensation d'être important et de participer à un projet plus grand. » [Pierre]

« Ici c'est vraiment différent de ma vie professionnelle (...) moi je n'ai pas envie de décider... Non, j'ai fait ça toute ma carrière, je n'ai pas envie ça, j'ai envie d'être plus cool ici. » [Corinne]

b) Les « caddies »

Au-delà des permanences au sein du magasin, les volontaires ont la possibilité de s'impliquer dans les activités d'un ou plusieurs « caddie(s) », à raison de trois heures par mois ou plus. Les

⁴⁴³ Élise est employée dans une grande entreprise pharmaceutique.

⁴⁴⁴ Lauriane est employée dans une association de promotion de l'économie sociale et solidaire.

⁴⁴⁵ Sylvie est une ex-magistrate.

⁴⁴⁶ Pierre est enseignant dans l'enseignement secondaire.

⁴⁴⁷ Corinne est également une ex-enseignante dans l'enseignement secondaire.

volontaires engagé·es dans un ou plusieurs caddie(s) ne doivent plus nécessairement réaliser de permanences mensuelles au sein du magasin. Les caddies « constituent le premier niveau organisationnel de la coopérative »⁴⁴⁸. Il s'agit de groupes de réflexion et de décision sur différents thèmes, que peuvent rejoindre tous·tes les volontaires qui souhaitent s'impliquer dans la gestion de la coopérative. Les caddies ont pour fonction de récolter les informations sur les besoins de la coopérative dans leur domaine de compétences, de permettre l'éclosion d'initiatives tout en encadrant celles-ci, et de prendre des décisions opérationnelles.⁴⁴⁹

Concrètement, lorsque nous avons mené notre enquête, sept caddies prenaient en charge les domaines suivants : les achats et l'approvisionnement du magasin⁴⁵⁰, la comptabilité, la communication interne et externe, le suivi des outils informatiques du magasin, l'accueil des nouveaux membres et la gestion des plannings, le suivi des valeurs de la coopérative, et l'organisation d'ateliers de partage de connaissances à destination des coopérateur·rices. Il importe de préciser que les caddies évoluent continuellement : certains caddies peuvent s'éteindre par manque d'implication ou sur décision des coopérateur·rices en AG, tandis que d'autres peuvent émerger sous l'impulsion de certain·es coopérateur·rice·s. Par exemple, lors de notre enquête, le caddie de l'animation socio-culturelle, chargé d'organiser des ateliers de partage de connaissances entre les coopérateur·rices, a été relancé par un nouveau coopérateur après une phase de dormance.

Bien que certains caddies manquent par moment de forces vives et qu'il y ait un certain *turn-over* au sein des caddies, il est frappant de constater que l'ensemble de ces groupes fonctionnent exclusivement sur base de l'implication volontaire et non rétribuée des membres de la coopérative. Ceci nous a invité à nous intéresser aux mobiles de la participation aux activités des caddies. À nouveau, comme pour les permanences au sein du magasin, l'engagement dans les caddies peut être compris en lien étroit avec les activités professionnelles que les coopérateur·rices exercent par ailleurs, par contraste ou par continuité avec celles-ci.

Un certain nombre de coopérateur·rices ont expliqué au cours de leur entretien que, à travers leur implication dans l'un ou l'autre caddie, ils·elles cherchaient une activité différente et complémentaire à leur activité professionnelle. Différents éléments sont avancés en ce sens.

⁴⁴⁸ Règlement d'ordre intérieur de Coopéco, p. 8.

⁴⁴⁹ *Idem*.

⁴⁵⁰ Ce caddie est celui qui représente le volume de travail le plus substantiel. Il compte environ une vingtaine de membres, qui sont réparti·es en différents « cageots » qui prennent en charge des domaines d'activités spécifiques (gestion des commandes, réassort, nettoyage, gestion des déchets, aménagement intérieur du magasin, gestion des étiquettes, etc.).

Pour certain·es, l'implication dans un caddie permet de soutenir des valeurs qu'ils·elles considèrent comme importantes mais qu'ils·elles estiment ne pas pouvoir soutenir dans leur vie professionnelle, à l'image de Sarah, qui s'est impliquée dans le caddie « valeurs » de Coopéco juste après avoir été licenciée de son emploi dans une grande entreprise pharmaceutique. Elle considère son licenciement comme *« un très beau cadeau de la vie »*, car le *« big pharma »* est à ses yeux *« une des mafias les mieux organisées au monde et peut-être même la plus puissante »* dont le *« le but n'est pas de guérir les gens, mais de les faire consommer et toujours plus »*.

Par contraste avec l'emploi exercé par ailleurs, l'implication dans un caddie peut également être vécue comme un support de reconnaissance et d'autonomie au travail, à l'instar de Ludovic qui a rejoint le caddie des achats et de l'approvisionnement du magasin en tant que gestionnaire des produits en vrac. Il déclarait lors de son entretien que le fait qu'on soit *« venu [le] chercher »* pour ses *« compétences »* et son *« potentiel »* permet d'être *« [mis] en valeur »*, contrairement à son activité professionnelle par ailleurs : *« au boulot on ne m'appelle que si quelque chose ne va pas »*. De plus, contrairement à son emploi, il se sent autonome dans la gestion de ses activités au sein du caddie, ce qui lui permet de travailler sans qu'on lui *« [prenne] la tête »*.

Ensuite, toujours par contraste avec son activité professionnelle, l'engagement dans un caddie permet à certaines personnes de s'impliquer dans des activités qu'elles apprécient mais qu'elles ne peuvent pas ou plus encore exercer à titre professionnel. C'est ce qui a amené Aniès et Marvin à s'engager dans le caddie de l'animation socio-culturelle, qui consiste à organiser divers ateliers de partage de connaissances à destination des autres coopérateur·rices. Pour Aniès, son implication dans ce caddie était une façon de continuer à exercer sa fonction d'animatrice socio-culturelle, qu'elle ne pouvait plus exercer au sein de l'association dans laquelle elle est employée.

« Moi à la base je suis animatrice socio-culturelle. J'ai travaillé toute ma vie comme animatrice socio-culturelle. Mais, ces dernières années avec le Covid, l'animation n'a plus fonctionné. Donc ils m'ont mis dans les bureaux et je n'ai jamais pu retourner dans ce côté d'animation. Donc, quand je suis arrivée chez Coopéco, tout de suite ma question a été : 'est-ce qu'il n'y aurait pas un caddie socioculturel pour faire des activités, etc. ?'. Les personnes qui m'ont reçue à l'époque étaient emballées sur le fait que je puisse recommencer un caddie socio-culturel. » [Aniès]

Quant à Marvin, lors de son entretien, il déclarait aspirer à quitter son emploi de vendeur dans un magasin d'outillage – *« je me rends compte que je fais gagner beaucoup d'argent à un patron, mais voilà, ma vie elle s'arrête là »* déclarait-il à ce sujet – et à se lancer en tant qu'indépendant dans l'organisation d'ateliers et de formations sur la transition alimentaire – *« si un jour j'apprends que j'ai rendu quelqu'un végétarien, si j'apprends que j'ai eu un impact comme ça, je trouverais ça vraiment génial, donc je voudrais m'approcher de ça comme boulot. »*. Le caddie de l'animation socio-culturelle est ainsi apparu à ses yeux comme une opportunité de gagner de l'expérience en vue d'une reconversion professionnelle :

« Un de mes projets professionnels c'est de proposer des ateliers, des choses comme ça. (...) Donc je me dis : 'ici c'est l'occasion géniale, parce que je vais proposer des choses, allez ils vont me servir... un peu... de banc d'essai on va dire', comme ça c'est donnant-donnant : je vais proposer un peu de ce que je sais faire et je vais acquérir de l'expérience en contrepartie. »
[Marvin]

Enfin, toujours par contraste avec son activité professionnelle, dans la continuité de ce que nous avançons au sujet des représentations subjectives des permanences au sein du magasin, l'implication dans un caddie peut également apparaître comme une façon de se divertir à côté d'une activité professionnelle vécue comme rébarbative. C'est en ce sens qu'Antoine justifiait notamment son engagement dans le caddie de l'accueil et de la gestion des membres de la coopérative.

« Dans la réalité, mon job est un boulot assez administratif. Je peux passer la majorité de mon temps derrière un ordi à traiter des mails et à répondre au téléphone. Et donc, si je n'avais pas cette possibilité disons de m'amuser sur le côté... Ben je m'ennuierais quoi. (...) Mon job et mon engagement chez Coopéco, ça se complète. » [Antoine]

Il importe également de noter que plusieurs volontaires indiquent que leur implication dans les activités de certains caddies s'inscrivent au contraire dans la continuité de leurs activités professionnelles. En ce sens, par conviction et par attachement au projet de Coopéco, plusieurs volontaires choisissent de mettre leurs compétences professionnelles au service de certains caddies. Les caddies relatifs à l'informatique, à la comptabilité et à la communication en particulier comptent majoritairement des personnes ayant développé des compétences professionnelles dans ces domaines. C'est en ce sens par exemple que Marjolaine justifiait son engagement dans le caddie « techno » au sein duquel elle a occupé pendant plusieurs mois la lourde tâche de former tous·tes les volontaires à un nouveau système de gestion de la caisse :

« J'ai une formation de formatrice Odoo, je rédige des procédures et tout ça, donc j'ai proposé de m'occuper du volet formation, pour former l'ensemble des coopérateurs à la caisse. C'est comme ça que j'ai été amenée à organiser jusqu'à cinq ou six formations par semaine quoi. »

[Marjolaine]

Enfin, toujours dans la continuité de leurs activités professionnelles, certain·es coopérateur·ric·s indiquent également s'impliquer dans les activités d'un caddie, car celles-ci peuvent être exercées en partie à distance, avec une certaine flexibilité horaire, ce qui est combinable avec leurs activités professionnelles. En ce sens, Antoine déclarait également lors de son entretien : *« c'est combinable avec mon boulot, je peux faire ça un peu quand j'en ai envie. »*. Quant à Claire, elle indiquait : *« ce que je fais, je le fais à la maison, je le fais quand je veux, je ne suis pas pour des horaires fixes, donc je le fais quand ça me convient. »*.

c) Le Comité de pilotage et le Conseil d'administration

Un troisième type d'activité se doit d'être mentionné au-delà des activités des caddies et des activités réalisées durant les permanences au sein du magasin : il s'agit des activités du Comité de pilotage et du Conseil d'administration. Le Comité de pilotage réunit régulièrement les représentant·es de tous les caddies afin de discuter des enjeux transversaux aux différents caddies et de prendre des décisions opérationnelles. Ce Comité, qui est décrit formellement comme « l'organe 'cœur' de la gestion participative de la coopérative »⁴⁵¹, est également en charge de définir les objectifs des différents caddies et éventuellement de créer ou de supprimer des caddies selon les besoins de la coopérative.⁴⁵² C'est également au sein de ce Comité que sont préparées les AG. Quant au Conseil d'administration, qui est élu par l'AG, il est en charge du budget (en partenariat avec le caddie des finances) et représente légalement la coopérative. Le Conseil d'administration valide également les décisions du Comité de pilotage au regard de l'objet social et de l'intérêt de la coopérative.⁴⁵³

Il est intéressant de constater que l'on retrouve au sein de ces organes certaines personnes qui indiquaient que leur engagement initial au sein de la coopérative s'inscrivait notamment en lien avec des frustrations professionnelles du fait de ne pas pouvoir participer à la gestion et aux orientations de l'organisation qui les emploient. En ce sens, Héloïse indiquait lors de son

⁴⁵¹ Règlement d'ordre intérieur de Coopéco, p. 7.

⁴⁵² *Idem*, p. 4.

⁴⁵³ *Idem*.

entretien que son intégration du Conseil d'administration lui permettait de compenser certaines frustrations professionnelles :

« Moi quand je peux donner mes idées, je suis contente, j'aime bien. (...) Et déjà qu'il y ait cette ouverture... voilà on vient te chercher parce qu'on sait que tu aimes bien participer, échanger, donner des idées. Bienvenue et on écoute tes idées. Donc voilà ça rejoint le truc que j'avais, parfois la frustration par rapport au boulot où il n'y a pas toujours de lieu pour déposer les idées, sortir un peu des rails, de la route qu'on trace. » [Héloïse]

4.3.2. Les expériences du travail chez Coopéco

a) Sur le temps de travail

La norme des trois heures par mois : aménagements possibles et représentations subjectives

En matière de temps de travail, une seule norme est établie à l'échelle de l'organisation : tout·e coopérateur·rice qui souhaite acheter des produits au sein du magasin se doit de prêter au minimum trois heures de travail par mois au service de la coopérative. Ces trois heures peuvent être accomplies via la réalisation d'une permanence au sein du magasin ou en participant aux activités d'un caddie. L'implication volontaire exigée chez Coopéco est donc bien inférieure à celle qui était demandée aux volontaires de l'hôpital de la Citadelle (où il était demandé aux volontaires qu'ils·elles prestent au minimum une demi-journée par semaine) et plus encore des volontaires du Service Citoyen (où les volontaires se doivent de s'impliquer à temps plein durant six mois consécutifs).

Au sein de la coopérative, quelques coopérateur·rices estiment que le magasin devrait également être ouvert aux coopérateur·rices qui ne travaillent pas pour la coopérative, au moins dans un premier temps pour faciliter l'engagement. Sylvie indiquait par exemple lors de son entretien : *« on pourrait attirer les gens en leur disant que pendant six mois ils ne doivent pas s'investir... »*. Plus radicalement, Geoffrey se dit favorable à ce que le magasin soit toujours ouvert à tous·tes les coopérateur·rices, même à celles et ceux qui ne travaillent pas : *« tant qu'on peut contribuer au projet de quelque manière que ce soit c'est très bien ! »*. Mais la règle des trois heures de prestation par mois est maintenue et soutenue par une large majorité des coopérateur·rices, pour des raisons d'égalité : tout qui veut bénéficier de produits moins chers grâce au travail de l'ensemble des coopérateur·rices doit également apporter sa contribution.

Comme l'indiquait par exemple Antoine lors de son entretien : « *le truc intéressant c'est que tout le monde doit faire 3 heures : c'est strictement égalitaire à ce niveau-là !* ».

Cela étant, il existe plusieurs aménagements possibles de cette norme des trois heures de prestation par mois. Tout d'abord, formellement, les volontaires-coopérateur·rices sont autorisé·es à répartir inégalement leurs prestations entre les mois en optant pour le « Programme de périodes d'activité anticipées », qui permet de travailler davantage certains mois, en vue de réduire la charge de travail durant d'autres mois. De plus, des exemptions temporaires d'activités sont également formellement autorisées dans le règlement interne de la coopérative, notamment en cas de deuil, de maladie ou de congé parental.⁴⁵⁴

En plus de ces possibilités d'aménagement qui sont formellement admises, d'autres formes d'aménagement informel de la norme sont possibles selon les situations personnelles des coopérateur·rices, en concertation avec les responsables du caddie de l'accueil et de la gestion des plannings. Ainsi, par exemple, il est informellement admis que les jeunes couples avec des enfants à charge peuvent « *fractionner leurs heures* » [Madeline] au cours d'un même mois. Dans le même sens, il est également tacitement admis que « *à partir d'un certain âge, on n'est plus obligé de prester (...) : ce n'est pas écrit, mais le caddie BARAC⁴⁵⁵ est très large.* » [Madeline]. Il y a donc différentes formes d'aménagement (formelles et informelles) de l'injonction au travail selon les situations de vie particulières de chacun·e (en tenant compte des situations professionnelles, de l'âge, de la situation familiale, etc.) et des différentes épreuves de vie auxquelles les coopérateur·rices font face.

Au-delà de la norme et de ces éventuels aménagements, les volontaires qui occupent des rôles centraux dans la coopérative – en tant que membres du comité de pilotage en particulier – indiquent qu'un enjeu important est que ces trois heures de prestation ne soient pas vécues comme une contrainte par les volontaires. En ce sens, Madeline (représentante du caddie en charge des achats et de l'approvisionnement du magasin) déclarait lors de son entretien :

« *Il y en a encore certains qui viennent parce qu'il faut. (...) On aimerait bien arriver à sortir de la tête des gens : 'il faut que je fasse mes 3 heures'. (...) On devrait arriver à faire comprendre que : 'tu t'engages, t'es volontaire'...* » [Madeline]

⁴⁵⁴ Ces aménagements peuvent être demandés au caddie en charge de l'accueil des membres et de la gestion des plannings (Règlement d'ordre intérieur, p. 18).

⁴⁵⁵ Le Barac est le Bureau d'aménagement des ressources et de l'accueil des membres.

Madeline précise d'ailleurs que, durant les premières années de la coopérative, aucun contrôle des prestations n'était prévu. Une veille sur les prestations de chacun·e a été instaurée à la demande de certain·es coopérateur·rices, pour des raisons d'égalité de traitement :

« Ce sont les coopérateurs eux-mêmes qui ont commencé à râler... (...) en disant : 'oui mais vous contrôlez comment ? Qui fait ses 3 heures ou pas ?'. 'Pourquoi est-ce que lui il vient acheter, alors qu'il ne travaille pas au magasin ?'. C'est pour ça que maintenant [Antoine] sait qui travaille et qui ne travaille pas. (...) Mais à la caisse, le caissier ne le saura pas ! (...) Le bureau d'aménagement des ressources, le BARAC, il sait que t'as pas fait tes 3 heures. (...) Il va te téléphoner et dire 'écoute, ça fait 3 mois que tu n'es pas venu faire tes 3 heures, il y a un souci ?'. Enfin, ils vont discuter avec toi, etc. 'Est-ce que tu penses que tu pourrais refaire tes heures ?'. Et ils vont trouver un aménagement. (...) Il y a une discussion. On essaye d'être bienveillants et tolérants. » [Madeline]

En matière de sanction, les coopérateur·rices qui ne respectent pas la règle des trois heures de prestations mensuelles basculent *a priori* dans le registre des coopérateur·rices « dormant·es », qui n'ont théoriquement plus le droit de faire leurs achats au sein du magasin. Néanmoins, un manquement ne conduit pas immédiatement à l'exclusion de l'accès au magasin. Formellement, tout·e volontaire qui ne se présente pas à sa permanence sans prévenir doit *a priori* compenser son manquement en effectuant « deux périodes de travail de compensation avant la prochaine période de travail prévue »⁴⁵⁶. Sont exonéré·es de ce principe de « double compensation » les volontaires qui préviennent anticipativement de leur absence ou qui ont eu un accident en se rendant au magasin. Pour eux·elles, ils·elles ont théoriquement un mois pour régulariser leur situation (des extensions sont toutefois possibles en concertation avec le caddie en charge des plannings).

À nouveau, au-delà de ces règles formelles, les membres du caddie de l'accueil des membres et de la gestion des plannings tentent autant que possible d'adopter une attitude non culpabilisante envers les coopérateur·rices qui ne s'inscrivent pas spontanément, afin d'éviter tout sentiment de contrainte et le sentiment d'être « *au travail* ». C'est ce qu'expliquait Antoine⁴⁵⁷ lors de son entretien :

« Mon approche, c'est de ne pas être culpabilisant, parce que ça pourrait être accusateur : 'il faut que tu t'inscrives !' ou 'tu ne t'es pas inscrit depuis 3 mois, là maintenant il faut t'inscrire, sinon tu ne peux plus venir'. J'essaie de ne pas avoir cette approche-là. J'essaie de ne pas

⁴⁵⁶ Règlement d'ordre intérieur, p. 8.

⁴⁵⁷ Antoine est membre du caddie de l'accueil des membres et de la gestion des plannings.

forcer les gens. Les gens sont responsables, s'ils ne s'inscrivent pas, à la limite tant pis pour eux... Mais j'essaie toujours dans mes messages de dire 'tiens, souhaites-tu t'inscrire ? Si tu n'as pas l'occasion, préviens-moi !'. (...) Même si les gens sont techniquement en tort, ça ne sert à rien de leur mettre le nez dedans quoi. Il faut plutôt essayer de comprendre pourquoi. (...) Je n'ai pas non plus envie que les gens pensent qu'ils sont contraints et forcés, qu'ils vont être punis s'ils ne viennent pas travailler quoi. En fait j'ai une approche qui fait qu'il ne faut pas forcément considérer que les gens sont au travail. Enfin ils viennent aussi... par plaisir. »
[Antoine]

Concrètement, Antoine effectue un premier rappel par mail, puis par sms, suivi d'un appel le cas échéant. Si aucun·e coopérateur·rice ne s'inscrit lors d'une plage horaire, le caddie en charge des plannings dispose d'une équipe de « réservistes », c'est-à-dire des personnes ayant de larges disponibilités, qui acceptent d'être contacté·es en cas de problème : « *j'ai une petite équipe qui est mobilisable. Quand j'ai un trou, je les appelle et je dis 'tiens, sorry, est-ce que tu sais faire un renfort ?'* » [Antoine].

L'approche organisationnelle non culpabilisante semble trouver un écho dans l'expérience des volontaires. Sauf exception⁴⁵⁸, nous n'avons pas rencontré de volontaires se sentant contraint·es d'effectuer leurs permanences mensuelles. Dès l'analyse des motifs d'engagement initiaux des volontaires, nous avons déjà constaté l'importance accordée aux différentes dimensions expressives du travail au sein de la coopérative, telles que l'exercice d'une activité intéressante, les opportunités de rencontres ouvertes par l'exercice de cette activité, et la contribution à un projet porteur de sens. De plus, en étudiant les représentations subjectives des permanences réalisées au sein du magasin, nous avons vu les différents intérêts non économiques que pouvaient y trouver les volontaires, notamment par contraste avec leurs activités professionnelles (tels que les aspects concret, ludique et apaisant des activités réalisées au sein du magasin).

Cela étant, la plupart des volontaires ne travaillent pas pour autant plus de trois heures par mois au service de la coopérative. Pour nombre d'entre eux·elles, leur situation familiale et/ou professionnelle ne leur permet pas de s'impliquer davantage dans les activités de la coopérative. Il est intéressant de constater également que, parmi les volontaires qui s'en tiennent uniquement à une permanence par mois, certain·es indiquent que, s'ils·elles ne sont pas plus investi·es au sein de la coopérative, c'est en partie car leur activité professionnelle comble déjà pleinement

⁴⁵⁸ Comme nous l'avons vu dans la section précédente relative aux activités exercées dans la coopérative, seul·es quelques rares volontaires perçoivent (partiellement) leurs prestations comme une forme de « contrainte », en contrepartie de l'accès au magasin (cf. *supra*, Mathéo et Maria).

leurs attentes de sens au travail. En ce sens, Adrien, qui est engagé professionnellement dans une association active dans le domaine de la pauvreté et qui, chez Coopéco, est surtout attaché au principe de l'accessibilité financière de produits de qualité pour des personnes en difficulté économique, déclarait se rapporter à son engagement chez Coopéco en ces termes :

« Ce n'est pas un projet de vie ici. Je le prends comme il est. Je ne suis pas à 100% (...), par rapport à ma vie professionnelle où là c'est un engagement à 100%. Là j'y vois du sens et je peux me donner par rapport au sens du travail, tandis qu'ici mon engagement est quand même très léger quoi. (...) Je fais 3 heures par mois. (...) J'ai assez vite assumé le fait que je n'allais pas beaucoup plus m'engager, parce que j'avais déjà d'autres engagements autre part qui prennent du temps et je ne peux pas aller beaucoup plus loin. (...) Au début j'avais plutôt l'impression que c'était une épicerie sociale aussi. Mais quand j'ai commencé à travailler ici, je me suis assez vite rendu compte que ce n'était pas une épicerie sociale. » [Adrien]

Au-delà de la norme minimale commune : une surimplication inévitable de certain·es coopérateur·rices

Au-delà de la norme commune des trois heures de prestation par mois qui s'applique à tous·tes les coopérateur·rices qui souhaitent être client·es du supermarché, le magasin ne peut fonctionner efficacement sans des implications volontaires nettement plus substantielles de la part de certain·es coopérateur·rices. En effet, certains rôles au sein de la coopérative impliquent des tâches de coordination, qui ne peuvent pas être réparties sur un grand nombre de volontaires qui ne presteraient chacun·e que trois heures par mois. En ce sens, comme l'expliquait Antoine lors de son entretien, le « surinvestissement » de certain·es, « *ce n'est pas normal, mais c'est inévitable* » :

« On doit tendre vers le fait que tout le monde fasse 3 heures par mois. Mais c'est normal, enfin c'est inévitable plutôt, qu'il y ait des gens qui soient plus moteurs que d'autres... D'autant plus qu'il n'y a pas de salariés. Sinon ça ne tournerait pas. » [Antoine]

Les propos de Gilles vont dans le même sens :

« Je crois que la coopérative ne pourrait pas fonctionner si tout le monde... Si on était 500 personnes à consacrer 3 heures par mois, point à la ligne, la coopérative ne fonctionnerait pas. Donc, dans la façon dont on définit le modèle, il y a déjà un biais pour moi : c'est parce que des gens en font plus et prennent plus sur leurs épaules que ça tourne quoi. » [Gilles]

L'exemple le plus frappant est sans doute celui du rôle de coordination des achats et des approvisionnements du magasin. Durant la période couverte par notre enquête, ce rôle était pris

en charge volontairement par une seule coopératrice, qui prestait environ un mi-temps à titre volontaire au service de la coopérative : « *je travaille certainement minimum 4 heures par jour quoi (...) et je dirais que je ne pense pas trop à Coopéco pendant 2 jours semaine.* » [Madeline].⁴⁵⁹

Du fait du volume de travail substantiel exigé par certains rôles au sein des caddies, il n'est pas nécessairement évident que des coopérateur·rices soient disposé·es à endosser bénévolement de tels rôles. Cependant, comme nous l'avons déjà évoqué, lors de notre enquête, malgré ces difficultés et des éventuelles projections de salarisation de certains postes, le supermarché fonctionnait uniquement sur base de l'implication volontaire de ses coopérateur·rices, à l'exception d'une comptable qui était légèrement rémunérée pour soutenir le caddie en charge des finances.

En analysant les différentes activités réalisées volontairement au sein de la coopérative, nous avons identifié différentes contreparties non économiques que poursuivent les coopérateur·rices à travers leur participation aux activités des caddies, notamment en lien étroit avec leurs activités professionnelles en dehors de la coopérative. Dans la continuité des éléments qui ont déjà été avancés, le fait de s'engager plus de trois heures par mois au service de la coopérative est à mettre en lien avec une série de facteurs. Pour certain·es, leur surimplication répond notamment à un souhait de soutenir le projet pour les valeurs qu'il porte, à l'image de Gilles (pensionné et secrétaire de la coopérative) qui estime que son investissement à raison d'environ huit heures par semaine au service de la coopérative est « *indispensable pour le projet* ». Pour d'autres, par contraste avec leur activité professionnelle, s'ils·elles s'impliquent plus de trois heures par mois c'est pour « *l'expérience de participation* » [Héloïse] ou pour diffuser des valeurs qui comptent à leurs yeux et qu'ils·elles ne peuvent soutenir dans le cadre de leur emploi⁴⁶⁰. De plus, le plaisir des activités en soi et les apprentissages auxquels elles donnent lieu peuvent également contribuer au souhait de certaines personnes de s'investir davantage au sein de la coopérative.

Au-delà de ces facteurs expressifs, voire politiques – liés aux valeurs soutenues par le projet, aux opportunités de participation ouvertes par la coopérative, au plaisir lié à l'exercice de certaines activités et aux apprentissages auxquels elles donnent lieu –, l'implication

⁴⁵⁹ En effet, Madeline doit non seulement coordonner les commandes et les fournisseurs, mais c'est également vers elle que remontent la plupart des questions, des suggestions et des problèmes liés aux achats et à l'approvisionnement du magasin.

⁴⁶⁰ Cf. *supra* : Sarah et Marvin.

substantielle de certain·es volontaires au service de la coopérative est également liée à une certaine disponibilité biographique et à une situation économiquement sécurisante qui le permet. En effet, les volontaires qui occupent des fonctions particulièrement prenantes au sein de la coopérative sont généralement pensionnées ou, s'ils·elles sont en emploi par ailleurs, ils·elles sont généralement célibataires et/ou sans enfant. Pour plusieurs volontaires que nous avons interrogé·es, leur choix de s'impliquer davantage au sein de la coopérative coïncidait avec leur passage à la retraite. C'est notamment le cas de Gilles et de Madeline, comme ils·elles l'expliquaient lors de leurs entretiens :

« Une fois que j'ai été à la retraite, j'ai retrouvé du temps (...) donc comme rester chez moi à lire ou à regarder la TV, je serais devenu fou, forcément je me suis plus investi. » [Gilles]

« Avec la pension, plus d'activité professionnelle, heureusement, j'avais Coopéco ! »
[Madeline]

Pour conclure sur ce point, notons que les niveaux d'investissement des volontaires varient au fil de leur engagement au sein de la coopérative. Si, après quelques mois d'implication dans les permanences mensuelles au sein du magasin, certain·es volontaires choisissent de mettre davantage de temps au service de la coopérative, d'autres volontaires choisissent de prendre un peu du recul après s'être impliqué·es fortement au service de la coopérative. C'est par exemple le cas de Lauriane, qui s'est fortement impliquée durant la phase de création du magasin – *« j'adore aussi les débuts tu vois, où on commence à réfléchir et à créer... »* –, puis son *« enthousiasme »* s'est peu à peu estompé. Aujourd'hui, elle reste impliquée dans la coopérative mais elle réalise uniquement une permanence par mois : *« à un moment donné je mets mes limites aussi »* [Lauriane]. Antoine a suivi une trajectoire d'engagement similaire :

« À l'époque, j'avais un vide à combler, donc j'y ai été vraiment à fond. J'étais sur tous les fronts, à gérer le site internet, plusieurs caddies à la fois... J'étais vraiment à fond. Et puis j'ai un peu rabaissé. (...) Maintenant je m'investis de façon beaucoup plus ciblée quoi : je fais une ou deux tâches bien spécifiques, mais je ne fais plus tout en même temps. » [Antoine]

Pour lui aussi, l'*« effervescence »* des premières années où *« il y avait tout à construire »* s'est *« estompée »* :

« Ça reste quand même un super chouette projet que j'aime bien. Mais c'est vrai que, parfois, je me dis que je reste chez Coopéco un peu par habitude en quelque sorte. » [Antoine]

b) Sur l'exercice du travail

De la nécessité d'être autonome au travail

Le supermarché Coopéco fonctionne en autogestion : il est systématiquement tenu par au moins deux coopérateur·rices volontaires, sans présence d'un·e responsable hiérarchique contrôlant le travail effectué par ces dernier·es. Toutefois, comme nous l'indiquions ci-avant, certain·es coopérateur·rices occupent des fonctions de coordination au sein du magasin, que ce soit pour l'approvisionnement du magasin, la gestion des horaires, le suivi de la comptabilité, etc. Ces personnes qui endossent volontairement des responsabilités au sein de la coopérative, sans pour autant être nécessairement présent·es lors des permanences des autres volontaires, cherchent continuellement un équilibre entre d'une part la mise en œuvre de règles et de procédures collectives que tous·tes les permanencier·es doivent respecter pour le bon fonctionnement du magasin et, d'autre part, l'invitation constante des coopérateur·rices à être autonomes dans l'exercice de leur travail et à être capables de prendre des initiatives face aux différents problèmes qui peuvent surgir au quotidien. À ce sujet, Madeline expliquait lors de son entretien que, lorsque des coopérateur·rices la sollicitent concernant des problèmes auxquels ils·elles font face, elle tente de les rendre responsables et autonomes, ce qui n'est pas évident selon elle au regard de l'habitude qu'ont nombre d'entre eux·elles d'« obéir » à des « ordres » :

« Moi j'essaye de dire : 'Qu'est-ce que tu ferais toi ? Tu en penses quoi ?'. 'Ah, non, je ne sais pas moi !'. Mais je dis : 'ce n'est pas mon problème, c'est aussi votre magasin, ce n'est pas le mien !'. (...) Il faut toujours essayer que les gens s'investissent. (...) C'est un enjeu terrible parce que les gens ne se rendent pas compte. (...) Je pense qu'ils ont été habitués dans un système où on leur donne des ordres. Tu vois ? Tu dois obéir, tu dois respecter les règles, etc. Je pense qu'il y a des gens qui commencent à se rendre compte que, au fond, on ne va pas leur taper sur les doigts s'ils ont pris cette responsabilité-là, qu'ils ont le droit d'exprimer leur avis ! (...) Pour moi, c'est le plus gros enjeu ! C'est d'arriver à montrer à la personne qu'elle a des responsabilités, qu'il y a de la rigueur, c'est vrai, mais que son avis compte et qu'elle peut amener quelque chose à la coopérative. » [Madeline]

Les propos d'Héloïse, membre du Conseil d'administration de la coopérative, vont dans le même sens. Selon elle, pour les volontaires permanencier·es, ce n'est pas simple de trouver l'équilibre entre le respect des procédures collectives de base et la prise d'initiatives au-delà de celles-ci, qui sont pourtant deux principes nécessaires au bon fonctionnement du magasin :

« Quand on est travailleur dans le magasin... Je pense que ce n'est pas évident qu'à la fois les gens se sentent autonomes, prennent des initiatives et le fassent dans les créneaux qui ont été décidés, par rapport à des procédures, etc. pour que ça fonctionne, donc ce lien entre coordination du travail et autonomie, initiatives... (...) J'entends parfois au magasin qu'on me dit : 'les gens ne le font pas parce qu'ils n'osent pas'. Par exemple, il y a des trucs qui périment, ils n'osent pas les mettre en vente rapide. Mais après j'entends d'autres personnes ou les mêmes qui me disent : 'oui mais la vente rapide, attention, parce qu'on fait des pertes, donc il ne faut pas aller trop vite !'. Du coup je pense que les gens se sentent tiraillés entre prendre des initiatives et ne pas en prendre. » [Héloïse]

Pour les volontaires permanencier·es, il semble en effet qu'il n'est pas nécessairement évident de se saisir de l'importante autonomie au travail qui leur est laissée durant leurs permanences au sein du magasin. À ce propos, nous avons vu que les premières permanences au sein du magasin pouvaient être assez déstabilisantes pour certaines personnes, qui pensaient intégrer un environnement de travail plus cadré⁴⁶¹. Dans la continuité de ce constat, voici comment Mathéo et Gisèle, engagé·es depuis quelques mois seulement au sein de la coopérative, évoquent leurs premières expériences de travail au sein du magasin :

« Quand tu lis sur la feuille, ça a l'air facile ! Puis quand t'es sur place, tu te rends compte que c'est plus compliqué, tout le monde doit un peu prendre sur soi, il n'y a pas un chef qui décide et vers qui on peut se tourner s'il y a un problème et c'est de sa faute... Donc c'est une toute autre manière de fonctionner ! » [Mathéo]

« [Au début] je me disais : 'je suis toute seule et je fais quoi ?' (...) Qu'est-ce que je peux faire et qu'est-ce que je ne peux pas faire ? Donc... Puis tu fais ce que tu veux en fait : tu remets les bocaux, tu les laves, tu ranges les rayons, il y a les réserves, tu dois ranger les casiers, tu dois compter les bouteilles, il y a un tas de choses à faire ! Mais le premier jour tu ne t'attends pas à faire tout ça. De toi-même tu dois aussi prendre des initiatives. » [Gisèle]

Bien que, pour nombre de volontaires, il n'est pas aisé de s'approprier la marge d'autonomie qui leur est laissée durant leurs permanences, cette autonomie au travail semble particulièrement appréciée. En ce sens, comme l'expliquait Gisèle lors de son entretien, la confiance qui lui est accordée par la coopérative pour l'exercice de son travail lui permet de s'approprier pleinement le magasin comme étant le sien – *« on te dit 'c'est ton magasin !' C'est à toi en fait. » [Gisèle]* –, qui lui tient donc nécessairement à cœur de gérer adéquatement et de développer.

⁴⁶¹ Cf. *supra*.

« On te fait confiance, on a chacun ses tâches dans le magasin, mais on te fait confiance ! On te dit 'voilà, tu te débrouilles et, si tu as besoin, on est là, mais tu gères'. (...) On te fait carrément confiance puisqu'on te livre le magasin. (...) On pourrait tricher parce qu'on te fait confiance, tu gères toi-même tes poids. Si c'est sale, ça ne me dérange pas de donner un coup de torchon, de nettoyer, c'est comme chez moi ! (...) Pour que ça tourne il faut y mettre du tien et même si tu n'es pas payé, tu es là parce que tu le veux bien. C'est ton objectif que ça prenne de l'ampleur et que ça tourne. » [Gisèle]

Dans le même sens, Héline déclarait lors de son entretien que ce qu'elle apprécie particulièrement chez Coopéco c'est le fait d'avoir « *un levier d'action* » sur les problèmes qu'elle constate, en les réglant elle-même ou en s'exprimant à ce sujet :

« Ce qui me parle aujourd'hui c'est qu'au moins si j'arrive ici et que quelque chose est mal fait, je peux avoir un levier d'action là-dessus. C'est toi-même qui gère le truc, je trouve ça très intéressant... (...) Si quelque chose ne va pas, tu peux le dire et tu peux régler le souci. Quand tu es dans un magasin et que c'est mal fait... Enfin moi je suis frustrée, tu vois ? » [Héline]

Enfin, mentionnons encore l'expérience de Pierre qui, lors de son entretien, déclarait que ce qu'il apprécie particulièrement en tant que volontaire chez Coopéco, c'est de travailler dans une organisation inclusive et égalitaire, où « *on est tous sur le même pied* », par contraste avec certaines de ses expériences professionnelles passées :

« Avec les gens c'est chouette aussi d'avoir un autre rapport qu'un rapport professionnel, on est tous sur le même pied ! (...) Dans mon école maintenant ce n'est pas trop hiérarchisé, mais il y a eu des écoles auparavant où c'était : 't'es le petit, t'es le jeune, écoute-nous'. Là c'est bien parce qu'on s'entraide : les vieux entraînent les jeunes et les jeunes entraînent les vieux. On te pose des questions... C'est vraiment un essai de neutralisation de qui on est, d'où on vient, on n'en parle pas vraiment comme un critère quoi ! (...) Personne en fait ne peut prendre le rôle de : 'c'est moi le directeur, écoute-moi'. Personne ne peut faire ça ! Évidemment, il y a les grands noms, par exemple on sait tous qui est [Madeline]. (...) Au début j'avais peur qu'elle me dise que je faisais mal quelque chose. Mais ça c'est plus ma personnalité de voilà 'est-ce que je fais tout bien ?'. Maintenant je vois que ce n'est pas du tout ça, au fur et à mesure la rencontre me permet de comprendre que personne ne te fera de remarque ici. Elle n'est sûrement pas là pour régenter, policer, gouverner ou quoi que ce soit. » [Pierre]

Un espace de travail inclusif et valorisant ?

En lien étroit avec les propos de Pierre repris ci-dessus, en plus de l'enjeu qui consiste, pour les volontaires qui occupent un rôle à responsabilités au sein de la coopérative, à rendre les

volontaires autonomes dans l'exercice de leurs activités, dans un cadre régit toutefois par certaines règles et procédures à respecter, un autre enjeu est de parvenir à travailler avec « *tout le monde* » [Élise]. En ce sens, Antoine (membre du caddie en charge de l'accueil des nouveaux membres et de la gestion des plannings) indiquait lors de son entretien qu'il faut parvenir à « *déceler les talents* » chez chacun·e, afin de valoriser tous·tes les coopérateur·rices et les amener à prendre confiance en leurs capacités.

« À certains moments, il faut deceler les talents, parfois tu vois des gens un petit peu folkloriques, un petit peu fantasques ou complètement timorés, et tu te dis : 'mais qu'est-ce qu'on va en faire quoi ?' (...) Ils ne veulent pas faire la caisse parce qu'ils ont peur de l'argent, ils ont peur de l'informatique, ils ne veulent rien faire, ils pensent qu'ils ne sont compétents dans rien du tout. L'enjeu c'est de retourner ce qu'ils disent, au lieu de recevoir que du négatif en disant 'ah oui tu es nul en cash, t'es nul à la caisse, tu ne sais rien faire, on va te mettre dans un coin alors', l'enjeu c'est de dire 'ok, ben ça, ça tu es doué, on a besoin de ça pour ça, est-ce que tu ne voudrais pas t'en charger ?'. Des mini tâches, pour que les gens prennent confiance en eux et après élargissent leur spectre... » [Antoine]

Les propos de Madeline, responsable du caddie en charge des achats et de l'approvisionnement du magasin vont dans le même sens.

« Si tu valorises les gens, ils sont contents de faire leur travail. (...) Il y a des gens qui s'occupent par exemple simplement de remettre les légumes, etc., mais c'est hyper important ! Alors si tu leur dis : 'j'ai besoin de toi, c'est hyper important ce que tu fais, et tu le fais bien !' (...) Du coup, les gens sont impliqués. Et j'ai très peu de gens qui me lâchent. » [Madeline]

Il est intéressant de constater que, pour certain·e·s volontaires, cette dimension inclusive de la coopérative contraste fortement avec leur expérience professionnelle par ailleurs. En ce sens, les propos de Marjolaine, employée par ailleurs dans une grande entreprise de distribution d'énergie sont éloquentes :

« Chez Coopéco il y a un côté fort humain (...), chez X ils disent qu'ils sont humains mais ça laisse à désirer... (...) Il y a un côté fort humain dans le sens où on prend la personne dans son entièreté chez Coopéco : on est beaucoup moins dans le jugement. (...) Dans une entreprise comme X, je pense qu'on va être plus dans le jugement si tu es différent, alors que chez Coopéco si tu es différent, on s'en fout. (...) On travaille vraiment avec les profils de tout le monde chez Coopéco ! Et si avec une personne c'est compliqué, on se dit 'ce n'est pas grave, il est comme ça, il réagit comme ça, mais il apporte ça'. Donc on est vraiment dans un truc beaucoup plus tolérant je trouve. (...) Du coup c'est pour ça que Coopéco ça m'aide vraiment à remplir ma jauge tu vois, avec tout ce dont j'ai besoin de ma vie. » [Marjolaine]

Cela étant, cette dimension inclusive de la coopérative présente également certaines limites. En effet, bien que le discours organisationnel veut que chaque coopérateur·rice peut *a priori* occuper le rôle qu'il·elle souhaite au sein de la coopérative, cette volonté d'ouverture peut par moment entrer en tension avec le bon fonctionnement de la coopérative. C'est notamment ce qu'expliquait Élise lors de son entretien :

« Je pense que dans une coopérative comme celle-ci il faut quand même mettre des gens clés aux postes clés. Même si on dit à tout le monde : 'tu fais ce que tu veux, tu vas où tu veux, dans le cageot que tu veux, dans le caddie que tu veux'. Mais il faut que ça fonctionne ! » [Élise]

Dans le même sens, Ludovic, qui soulignait lors de son entretien apprécier particulièrement cette approche organisationnelle inclusive et valorisante qui contraste fortement avec son expérience professionnelle – *« ici on va mettre les compétences des gens en avant, sans les évaluer, sans les pousser... »* –, soulevait toutefois également les problèmes auxquels une telle approche pouvait conduire, du fait de l'impossibilité éthique au sein du magasin de prendre en compte le *« profil »* des coopérateur·rices pour l'accès à certaines fonctions clés du magasin :

« Au boulot, vous avez une formation, vous êtes évalués, une fois, deux fois, trois fois. (...) Mais ici comment dire à quelqu'un : 'écoute, pour ce poste-là, la personne est demandeuse, mais on estime qu'elle n'a pas le profil pour...'. Je crois qu'aujourd'hui on n'est pas capable de pouvoir le dire aux gens. » [Ludovic]

Cet obstacle moral à la sélection interne pour l'occupation de certains *« postes »* réside dans le principe d'égalité fondamentale de tous·tes les coopérateur·rices, à laquelle chacun·e semble particulièrement attaché·e. En ce sens, les postures de supériorité que peuvent prendre par moment certain·es coopérateur·rices sur d'autres coopérateur·rices sont particulièrement mal reçues au sein de la coopérative. Par exemple, Giulia, qui s'est vue reprocher sa façon de gérer la caisse par la responsable du caddie des achats et de l'approvisionnement a été particulièrement touchée par ces critiques, au regard de son attente d'égale considération. Voici comment elle exprimait avoir vécu cette prise de pouvoir à son égard lors de son entretien :

« Elle m'a reproché des choses que moi que je ne trouve vraiment pas juste du tout. Du coup, demain, je ne compte pas changer de poste. Mais comme en plus elle n'a pas pris le temps d'écouter ce que j'avais à dire, moi je ne veux pas changer de poste parce qu'elle l'a décidé... Puis de toute façon on n'a pas à décider pour les autres puisqu'on est sur un pied d'égalité, puisqu'on est tous coopérateurs. Tu vois ? Il y a des décalages que je ressens et que je vis, mais que je n'arrive pas à l'exprimer. (...) Elle a eu une attitude de cheffe par rapport à moi. (...) Avec Odoo il y a beaucoup de cafouillage, parce qu'on ne trouve pas tous les produits, ce n'est

pas forcément parce que la personne qui est à la caisse est incapable ou inapte, pas du tout. (...) Elle s'est mise à côté de moi et elle a commencé... 'Je vais t'aider hein' (...) Je me suis dit : 'son but c'est de m'aider mais finalement elle m'a mis plus la pression qu'autre chose'. Moi je me suis écrasée en me disant 'tais-toi', jusqu'au moment où elle a quand même dit un truc que je trouve grave... (...) Elle a dit 'quand on n'est pas capable de faire la caisse, il ne faut pas faire la caisse' (...) elle a quand même dit ça tout haut devant tout le monde. (...) Mais tu vois je me dis : allez c'est quand même un truc où tu t'investis, tu t'investis personnellement (...) Alors quand il arrive des trucs ainsi, ça n'a plus de sens quoi, si je dois y aller avec des pieds de plomb en me disant 'oui, on va me taper sur les doigts'. Je n'ai pas envie de me sentir infantilisée... » [Giulia]

c) Sur la participation aux orientations du travail

Coopéco est une coopérative autogérée « dans une volonté de démocratie participative et d'intelligence collaborative »⁴⁶². Tous·tes les coopérateur·rices ont formellement les mêmes droits et les mêmes devoirs vis-à-vis de la coopérative et de sa gestion. Pour concrétiser ses intentions en matière de participation des membres et de démocratie interne, la coopérative s'appuie sur différents organes. Premièrement, formellement, c'est d'abord l'Assemblée Générale qui incarne la discours démocratique de la coopérative : tous·tes les membres y sont convié·es et c'est là que sont votées, à la majorité⁴⁶³, les décisions stratégiques concernant la gestion et les orientations de la coopérative. Toutefois, en pratique, la dimension démocratique de la coopérative se joue surtout en amont des réunions de l'Assemblée Générale, au sein des organes de gestion participative de la coopérative que sont les caddies, le Comité de pilotage et le Conseil d'Administration, voire au cours des échanges au sein du magasin. C'est là qu'émergent et que sont discutées les propositions qui sont ensuite adoptées à l'échelle des organes participatifs de la coopérative ou éventuellement votées en Assemblée Générale le cas échéant.⁴⁶⁴

⁴⁶² Statuts de Coopéco, p. 3.

⁴⁶³ Chaque coopérateur·rice dispose d'une voix à l'AG, quel que soit le nombre de parts de la coopérative dont il·elle dispose.

⁴⁶⁴ Seules les décisions dites « stratégiques » sont votées en Assemblée Générale, c'est-à-dire le plan de gestion annuel ou pluriannuel de la coopérative, les modifications des statuts et du Règlement d'ordre intérieur, la composition du Conseil d'Administration et la validation des comptes et des rapports d'activités annuels. Toutes les autres décisions sont discutées soit au sein des caddies (pour les décisions « opérationnelles »), du Comité de pilotage (pour les décisions « tactiques et préparatoires sur la gestion de la coopérative ») et/ou au sein du Conseil d'Administration (pour les décisions « tactiques et de validation sur la gestion de la coopérative ») (Règlement d'ordre intérieur, p. 4).

En ce sens, comme l'admettait Gilles (secrétaire de la coopérative) lors de son entretien :

« L'Assemblée Générale c'est trop ponctuel pour qu'on puisse dire que la dimension démocratique du projet se passe là. C'est une garantie sur le plan statutaire d'avoir un modèle cohérent avec les valeurs » [Gilles]

En pratique, la dimension démocratique de Coopéco se joue à la fois dans le « vécu du magasin » et, surtout, dans les « caddies » qui, selon Gilles, constituent « un lieu un peu intermédiaire qui permet quand même d'avoir du débat démocratique entre le pur institutionnel de l'Assemblée Générale et le quotidien ». C'est au sein de ces organes qu'ont lieu la plupart des échanges sur l'organisation du travail et les orientations de la coopérative.

Du point de vue de l'expérience des volontaires, nous avons vu que la volonté de participer à la gestion et aux finalités de l'organisation pouvait faire partie des motifs d'engagement initiaux de certain·es d'entre eux·elles. Mais, au-delà des quelques volontaires qui ont d'emblée pour projet de participer à la gestion et aux orientations de la coopérative, ce qui compte surtout pour la plupart des volontaires lorsqu'ils·elles sont actif·ves dans la coopérative est de faire partie d'une organisation qui se veut démocratique et qui est ouverte à la participation de celles et ceux qui le souhaitent, et ce indépendamment du fait qu'ils·elles participent ou non aux organes de décision à titre personnel. Il est intéressant par exemple de reprendre les propos d'Adrien et de Claire à ce sujet :

« C'est le côté horizontalité, le côté démocratie aussi qui me plaît. (...) Ici j'ai confiance dans les personnes. J'ai fait une assemblée générale et j'ai pu assez vite déléguer ma responsabilité de coopérateur entre guillemets, au comité de pilotage qui est complètement sensé quoi. (...) Il y a quelques personnes qui y étaient, comme [Antoine] ou des personnes comme ça, qui donnaient une garantie au projet, sur la gouvernance. » [Adrien]

« Je trouve ça très bien qu'on puisse faire des suggestions et que ce soit pris en compte. (...) Je crois que si on est bénévole dans une autre structure, on doit se plier et voilà, on obéit. Ici il y a quand même une dimension où on se dit 'c'est notre truc et voilà'. Si on fait ça d'une certaine façon c'est parce que, collectivement, ça a été jugé mieux. Et s'il y a certaines choses qui ne me plaisent pas, je peux aller le dire et je peux même participer pour améliorer la chose quoi. (...) C'est quand même important, sinon après on arrive à travailler dans des conditions qu'on n'approuve pas, ça a été comme ça les trois dernières années de ma carrière professionnelle et je n'ai pas envie de retomber là-dedans. » [Claire]

En ce sens, plusieurs coopérateur·rices contrastent d'ailleurs leur expérience chez Coopéco – où tous·tes les coopérateur·rices sont égaux·ales en matière d'accès à l'expression au sein de

l'organisation – avec leur expérience professionnelle dans l'emploi. Voici par exemple ce qu'expliquaient Sophie, Marjolaine et Irène à ce sujet :

« Moi je ne connaissais pas les coopératives, enfin c'est la première fois que j'adhère à une coopérative. Mais je trouve ça bien dans le sens où tout le monde peut être écouté et donner ses idées, parce que de l'autre côté on t'impose les choix et tu ne fais qu'exécuter quoi. (...) Enfin au boulot on te dit vraiment ce que tu dois faire... Avec un chef au-dessus quoi ! » [Sophie]

« Chez Coopéco, à mon niveau, je peux beaucoup plus discuter et amener mon point de vue, tandis que chez X la décision est prise en haut et moi... 'voilà, il faut suivre, c'est comme ça, on a décidé de, tu te débrouilles pour...', tu vois ? Donc il n'y a pas ce côté plus d'échanges que j'ai retrouvé chez Coopéco. (...) Ici tout le monde peut participer et donner son avis. (...) C'est vraiment ce côté-là que j'aime bien au niveau coopératif, qu'on ne retrouve pas dans le milieu de l'entreprise quoi. (...) Chacun a sa voix et ce n'est pas parce que tu as acheté pour 1000 euros de parts que tu es plus puissant dans la coopérative quoi. (...) Si tu n'as pas les moyens, le fait que c'est une personne une voix, du coup tout le monde est au même niveau quoi et ça c'est vraiment chouette. (...) Peu importe qui tu es, tes croyances, ton statut social, que tu sois juge ou ouvrier, tout le monde est... On est vraiment tous au même niveau. » [Marjolaine]

« Ici c'est très bien justement que chacun puisse écouter l'avis des autres, en tenir compte éventuellement, et qu'on soit en égalité... (...) Ça me permet de rééquilibrer. (...) [parce que] dans mon travail il y a quand même la hiérarchie qui est très présente, il y a des directives qui n'ont parfois ni queue, ni tête, mais bon, ce sont les boss, donc on les applique... On n'a pas le droit de dire : 'tiens, ce serait bien de faire ça', 'pourquoi pas', 'pourquoi est-ce qu'on ne ferait pas ça ou ça ?' ou même des réunions, c'est la base, mais non. Ici on peut dire ce qu'on pense, en discuter, on peut échanger, et tout le monde est sur un pied d'égalité. (...) On le sent même déjà dans le magasin, en discutant avec les personnes, personne ne te dit : 'tu dois faire ça'. » [Irène]

Certain·es coopérateur·rices précisent d'ailleurs qu'ils·elles ne se seraient pas engagé·es chez Coopéco si le modèle organisationnel était le même que dans une entreprise privée classique. C'est par exemple ce qu'expliquait Héline lors de son entretien :

« Si c'était une entreprise classique ça n'aurait pas d'intérêt, enfin je ne voudrais pas qu'un boss me dise ce que je dois faire quoi, 'pff va te faire foutre'. (...) C'est important qu'on soit tous égaux en fait, il n'y en a pas un qui est plus élevé que l'autre (...) C'est le principe même d'une coopérative. (...) Je ne pourrais pas faire tout ce qu'on fait ici si c'était un truc pyramidal, impossible quoi ! » [Héline]

Dans le même sens, Ludovic indiquait lors de son entretien qu'il ne resterait pas chez Coopéco si c'était une entreprise classique, car il n'a pas envie de « se prendre la tête » :

« Tant que ça fonctionne et qu'on vient faire ce qu'on a à faire sans nous prendre la tête, c'est très bien. S'il fallait commencer à se prendre la tête, non. C'est pour ça que je dis que parfois je me fâche parce que ça ne va pas comme je veux. (...) C'est vraiment une approche tout à fait différente. (...) ici on peut s'exprimer ! Au boulot on vous dit qu'on peut, mais il ne faut pas le faire. » [Ludovic]

En pratique, si la plupart des coopérateur·rices ne s'impliquent pas activement dans les organes de participation et de décision de la coopérative tels que les caddies, ils·elles précisent toutefois qu'ils·elles apprécient fortement que les personnes participant à ces organes se montrent ouvertes à leurs suggestions. Les propos de Marvin, Héloïse et Claire vont dans ce sens :

« Il y a une certaine structure et des référents qui s'impliquent un peu plus et qui peuvent dispatcher. Donc ça c'est le bon côté. Et, malgré tout, il y a quand même une entente. Tu vois ici si tu discutes de quelque chose avec quelqu'un il va te dire : 'tiens, prends le téléphone, appelle cette personne-là, tu lui demandes' et l'information est vraiment relayée, tu sens que tu peux avoir un impact dessus. » [Marvin]

« Ici il y a de l'ouverture et de l'écoute même si on ne traite pas tout, tout de suite. On peut soumettre nos idées et puis quelqu'un d'autre peut s'en saisir à un moment parce... Ce n'est pas l'idée d'une personne non plus, on ne sait pas comment ça a émergé mais ça se fait à un moment. J'aime bien cet aspect ouvert. » [Héloïse]

« Ils sont à la recherche de suggestions, tout le monde est à la recherche de suggestions pour améliorer. (...) Il y a vraiment de l'ouverture par rapport aux autres coopérateurs quoi, il n'y a vraiment pas du tout de mainmise sur les décisions. Enfin tout est fait pour que ce soit collectif. (...) Ça c'est chouette, enfin j'approuve à fond (...). Je peux prendre la place que j'ai envie de prendre. » [Claire]

De plus, en lien avec ce dernier extrait d'entretien de Claire, la plupart des personnes que nous avons interrogées ont indiqué qu'elles avaient le sentiment de pouvoir réellement peser sur les orientations de la coopérative, si elles y consacraient du temps. Voici par exemple ce que déclaraient Adrien, Sarah et Héline à ce propos :

« Je n'ai aucune méfiance, en me disant qu'il y aurait quelque chose qui se cache. S'il y a des choses que je ne sais pas, c'est parce que je ne vais pas les chercher. Mais je peux poser des questions. Je ne dis pas que je peux avoir une prise sur des changements, parce que je ne m'implique pas pour le faire, mais je suppose que si je m'impliquais plus je pourrais donner une couleur que j'ai envie de donner de manière pratique tu vois, c'est-à-dire en négociation,

en compromis ou voilà. (...) Je ne sens aucune forme de verticalité, de pouvoir, je ne vois pas des personnes qui manœuvrent, qui manipulent (...) Même s'il y a des choix qui ne sont pas les miens, je peux les respecter parce que je ne suis pas dedans. » [Adrien]

« Tout le monde est écouté, vraiment. Et je crois que les gens qui ont envie de plus s'investir le font facilement aussi. Il n'y a pas une volonté de garder le pouvoir par certaines personnes. Toutes ces personnes délèguent facilement à ceux qui le veulent... » [Sarah]

« Il suffit juste d'avoir une bonne motivation pour faire avancer les choses (...) Mais ça dépend du temps que je donne quoi. (...) Sinon il y a moyen de faire tout et n'importe quoi ici. » [Héline]

Néanmoins, comme l'expliquaient notamment Pierre et Marjolaine dans leurs entretiens, il faut un certain temps au sein de la coopérative avant de réellement prendre conscience que chacun·e peut participer à la gestion et aux décisions relatives aux orientations de la coopérative, s'il·elle le souhaite et qu'il·elle y consacre du temps.

« Quand j'ai commencé c'était un peu : 'j'intègre un projet qui est ficelé'. Mais en fait, non ! Il y a quelque chose à faire, chacun à sa voix, c'est justement le principe. Mais moi je n'avais jamais participé à un projet de coconstruction citoyenne presque et c'est là que je vois que chacun à sa place. Il y a toujours un noyau de grands motivés et des gens qui sont là depuis le départ. Mais un jour ils partiront, donc il faut bien apprendre à connaître aussi le reste pour pouvoir pérenniser. Enfin, il y a des gens qui ont du temps à donner, qui sont à la retraite, etc. Moi en tant que prof j'ai aussi du temps à donner et je pense que ça me ferait du bien de faire un step au-dessus et d'essayer de donner des conseils, de les appliquer, de les mettre en place. C'est assez animant. » [Pierre]

« Au début on ne connaît personne, on ne sait pas trop, on ne comprend pas encore l'organisation, comment ça marche et puis, au fur et à mesure, on se rend compte qu'on peut faire des suggestions et qu'elles sont écoutées et des fois qu'elles sont même suivies, tu vois ? Ou des fois on les rediscute ensemble et puis... Donc sans cesse on peut essayer de trouver des moyens pour améliorer chaque fois le projet ou différents processus quoi. (...) Au départ je n'avais pas perçu jusqu'à quel point je pouvais justement donner des suggestions et puis, au fur et à mesure, j'ai créé des affinités avec des personnes, on discute et tout ça et je me rends compte qu'effectivement on peut venir avec plein d'idées (...), avec le temps je ne veux pas dire que je me suis appropriée le projet, mais j'ai fait ma place chez Coopéco. » [Marjolaine]

Par conséquent, étant donné que l'implication dans les organes de gestion est essentiellement le fait de personnes qui, non seulement sont en mesure de consacrer un certain temps au service de la coopérative (car elles sont pensionnées et/ou qu'elles ont une vie privée/familiale moins chargée), mais aussi qui ont une certaine ancienneté au sein de la coopérative, une certaine prise

de pouvoir de fait peut s'instituer sur base du temps investi au service de la coopérative et de l'ancienneté au sein de celle-ci. C'est notamment ce qu'indiquaient Gilles et Antoine lors de leurs entretiens (tous deux sont fortement investis dans la coopérative depuis longtemps) :

« Au nom d'un gros investissement on se croit parfois en droit de pouvoir prendre des décisions sans se concerter. (...) Il y a un exercice de pouvoir qui se fait du fait d'être au courant de beaucoup de choses dans une organisation comme ça, où les gens sont de passage, je veux dire : ça te donne énormément de pouvoir quoi, parce que tu es au courant de tout. (...) Moi je crois que tu consacres 3 heures par mois ou 40 heures par mois, tu ne devrais pas avoir plus de poids dans le décisionnel. Mais ça, ça va sur les décisions formelles où on est tous autour d'une table, etc. Par contre, dans le quotidien, inévitablement tu es là, tu fais avancer le schmilblick... Je crois qu'il faut surtout avoir une grande vigilance sur les dérives. » [Gilles]

« Un reproche qu'on entend parfois, c'est qu'il y a des gens qui ont plus de pouvoir que d'autres, qu'on voit plus souvent, ou qui en font plus. (...) Mais je pense que c'est logique qu'il y ait certaines personnes qui soient plus dans les rôles de décision, parce qu'à partir d'un moment, il faut que ça avance, sinon tu n'avances pas, tu es englué dans une certaine horizontalité. Ceci dit, il faut être attentif à bien diluer le pouvoir, que le pouvoir ne soit pas concentré dans les mains de quelques personnes, mais d'être toujours attentif à respecter les différents cercles et canaux de communication. (...) Il faut qu'il y ait quelques personnes qui soient plus proposantes que d'autres parce qu'ils sont un peu plus le nez dans le guidon (...) Mais c'est bien proposant et pas imposant. » [Antoine]

Quelques volontaires, comme Ludovic et Élise (dont les propos sont repris ci-après), relèvent également cette tendance à l'instauration d'une certaine forme de hiérarchie de fait au sein de la coopérative, sans la contester pour autant.

« Le discours va dire qu'on est tous coopérateurs et que c'est notre magasin à tous. Mais, derrière ça, il y a quand même une structure, avec les plus anciens, les plus investis, le CA... Maintenant je pense que c'est... Comme au boulot, il y en a qui veulent avancer et d'autres qui veulent suivre. Il y a des gens qui sont très contents de faire leur permanence et leurs achats chez Coopéco et c'est tout. » [Ludovic]

« Il y a quand même des têtes pensantes, mais c'est obligatoire. Il faut qu'il y ait certaines personnes qui chapeautent. (...) Je pense que tout le monde n'est pas égal. Il y a quand même des gens qui chapeautent. Et heureusement, je pense que c'est nécessaire. » [Élise]

Dans le même sens, un certain nombre de volontaires ont expliqué lors de leurs entretiens ne pas se sentir pleinement « légitimes » de s'exprimer sur la gestion ou sur les orientations du magasin, par rapport à celles et ceux qui sont fortement investi·es dans la coopérative et depuis

nettement plus longtemps qu'eux·elles. Cela étant, ils·elles ne semblent pas pour autant considérer comme illégitimes le fait que ces personnes aient davantage de pouvoir qu'eux·elles, du fait de leur ancienneté et de leur implication au service de la coopérative. C'est notamment ce qu'exprimaient Ludovic, Sylvie et Corinne lors de leur entretien :

« On voit qu'il y a des choses qui ne fonctionnent pas bien. Mais celui qui est là depuis 5 ans, je me vois mal aller lui donner des explications sur comment faire mieux. » [Ludovic]

« Certaines personnes sont engagées depuis longtemps et fortement, tu ne vas pas venir dire 'coucou, moi... j'ai une idée !'. Donc pour ça il faudrait déjà... Première chose, venir à une assemblée générale, Tant que je ne viens pas aux assemblées générales, je ne me plaindrai pas. » [Sylvie]

« Ici je ne me sens pas légitime, tu vois ? Enfin si tu viens travailler 3 heures par mois, tu ne vas pas commencer à remettre de l'ordre dans les gens qui viennent 4 jours par semaine quoi ! Il faut garder sa place je trouve. On ne peut pas exiger des comportements ou des habitudes quand on n'est pas là pour les pratiquer. (...) Je ne me sens pas légitime de critiquer... (...) Les personnes qui sont plus engagées ont plus de pouvoir, mais c'est légitime. Ceux qui veulent plus de pouvoir de décision, il faut qu'ils s'engagent plus. » [Corinne]

Les plus ancien·nes et les plus investi·es sont globalement conscient·es de ces difficultés à se sentir légitimes de s'exprimer pour les nouveaux·elles coopérateur·rices et celles et ceux qui s'investissent uniquement pour une permanence par mois. Il y a donc un effort permanent qui doit être fait pour se montrer ouverts, comme l'expliquaient Gilles, Héloïse et Antoine lors de leurs entretiens :

« Par rapport à des nouveaux, il faut avoir cette réactivité, même en forçant le trait au niveau de l'ouverture quoi, pour que vraiment les gens se sentent... se disent : 'mais oui j'ai la possibilité de prendre ma place et j'ai la possibilité de venir avec des idées.' » [Gilles]

« Il faut continuellement être en questionnement sur la façon dont on intègre tout le monde. Il peut y avoir des choses qui ne sont peut-être pas très transparentes parce qu'on trace et on a nos habitudes. Il y a quelques piliers qui ont du temps, qui vont plus faire les choses, et ils en sont conscients. Mais si quelqu'un le veut je pense qu'ils ouvrent volontiers les portes. (...) ça arrange aussi beaucoup de monde que certains prennent les choses en main comme ça. » [Héloïse]

« Tout l'enjeu c'est d'être attentif à ce que des gens qui ont un peu plus de pouvoir, de ne pas faire d'abus de pouvoir, de toujours être attentif à ce que le projet ressemble à ce que les gens veulent quoi (...) garder à l'esprit que c'est un projet qui sert l'ensemble. » [Antoine]

4.3.3. Les représentations subjectives du volontariat chez Coopéco

a) La position du volontariat par rapport au « travail », du point de vue des volontaires

Comme dans le cadre de nos deux premières études de cas, nous avons interrogé les volontaires de Coopéco sur la façon dont ils·elles positionnent leur expérience au sein de la coopérative par rapport à leur conception du « travail ». Dans l'ensemble, tous·tes les volontaires que nous avons interrogé·es distinguent leur expérience du volontariat chez Coopéco de ce qu'ils·elles associent au travail pour plusieurs raisons, que nous développons ci-après. Seuls quelques points communs sont évoqués entre leur expérience du volontariat et ce qu'ils·elles associent à la catégorie « travail ». Par contraste avec les volontaires du Service Citoyen et, plus encore, les volontaires de l'hôpital de la Citadelle, aucun·e des volontaires que nous avons interrogé·es chez Coopéco n'a indiqué percevoir le volontariat chez Coopéco exclusivement comme une forme de travail. Cette section est particulièrement intéressante selon nous en ce sens qu'elle permet à la fois de saisir les dimensions que les personnes associent à la catégorie travail – qui sont généralement étroitement liées à leurs expériences de l'emploi –, mais aussi les attentes qu'ils·elles portent sur le travail, au-delà de ce qu'ils·elles peuvent vivre dans l'emploi.

Ce qui distingue le volontariat chez Coopéco du « travail » selon les volontaires

Il est frappant de constater que les volontaires que nous avons interrogé·es avancent plus de dix dimensions qui, de leur point de vue, distinguent leur expérience chez Coopéco de ce qu'ils·elles associent spontanément à la catégorie « travail ». Ces dimensions peuvent quasiment toutes être associées à des formes d'expression de soi et d'autonomie qu'ils·elles retrouvent dans leurs activités au sein de la coopérative et qui contrastent avec leurs représentations du travail ou leurs expériences du travail dans l'emploi.

Tout d'abord, certain·es volontaires distinguent le volontariat chez Coopéco d'une forme de « travail » car, dès le départ, le fait de s'y engager est « *un choix et pas une contrainte* » [Madeline].

Ensuite, une fois entré·es dans la coopérative, le volontariat chez Coopéco se distingue du « travail » car « *il n'y a pas de hiérarchie* » [Lauriane]. Comme l'expliquait Maria durant son entretien :

« Ici c'est différent du travail hein ! (...) On arrive à l'heure parce que le magasin va ouvrir, mais il n'y a pas le chef derrière nous. (...) Quand je dis 'je vais à Coopéco tantôt', je ne dis pas 'je vais travailler', je dis 'je vais à Coopéco'. Je ne considère pas ça comme un travail. »
[Maria]

De l'absence de hiérarchie découlent plusieurs dimensions qui distinguent le volontariat chez Coopéco du « travail » selon les coopérateur·rices. Comme l'indiquait Héloïse lors de son entretien, le volontariat n'est pas non plus tout à fait comparable à un travail car il n'y a pas d'évaluation de la part de supérieur·es hiérarchiques : *« on n'est pas vraiment évalués, sauf qu'on va nous faire des feedbacks quand ça se présente »*.

De plus, comme le soulevait Héline, les activités réalisées chez Coopéco sont également vécues comme impliquant moins de pression que le « travail » : *« ce n'est pas vraiment un travail parce que c'est plus cool quand même »*. Les propos d'Anne-Marie vont dans le même sens :

« Pour moi c'est vraiment important pour venir le cœur léger, travailler entre guillemets. Si j'étais tout le temps stressée, parce que l'autre ne fait pas ci ou que je ne sais pas comment faire... Là je pense que ce serait tout à fait différent. » [Anne-Marie]

Dans la même perspective, certain·es volontaires estiment que, contrairement à leur expérience du « travail », il y a davantage de compréhension s'ils·elles ne peuvent pas effectuer leurs prestations au service de la coopérative. C'est notamment ce qu'indiquaient Gisèle et Lauriane lors de leurs entretiens :

« Il n'y a personne qui te fera une remarque si une fois tu ne sais pas venir ou quoi... » [Gisèle]

« Si je ne peux pas venir pendant 6 mois, je pense qu'on peut comprendre » [Lauriane]

Ensuite, le volontariat chez Coopéco est également distingué du « travail » en ce sens que les volontaires se sentent libres de choisir à la fois le temps qu'ils·elles prestent au service de la coopérative et les activités dans lesquelles ils·elles s'impliquent. C'est notamment ce qu'expliquaient Gilles et Héloïse :

« J'ai la chance de pouvoir gérer ma quantité de travail et de pouvoir choisir de faire quelque chose que j'aime bien. Donc voilà, est-ce que je peux encore qualifier ça de travail ? » [Gilles]

« On peut changer facilement d'actions, d'activités, ça je trouve que ça change par rapport à tous les cadres de travail que j'ai connus. » [Héloïse]

Plus radicalement, il est intéressant de constater que, pour certain·es volontaires, ce qui distingue également leur expérience chez Coopéco de leur conception du travail, c'est la dimension participative de l'organisation, qui les autorise à s'exprimer, à *« donner [leur] avis »*

au sein de l'organisation. C'est notamment ce qu'expliquaient Ludovic, Geoffrey et Anne-Marie lors de leur entretien :

« Ici on peut s'exprimer ! Au boulot on vous dit qu'on peut, mais il ne faut pas le faire. Ici on vous dit qu'on peut, dites-le. (...) On ne peut pas tout dire au boulot. Ici on peut tout dire. (...) Pouvoir donner son avis c'est quelque chose qui pour moi est à zéro en entreprise. Ici on peut le faire, ça fait partie des valeurs. » [Ludovic]

« C'est l'aspect démocratique ici, l'aspect participatif qui est totalement différent dans l'organisation du CPAS.⁴⁶⁵ Au CPAS on fonctionne avec des lois, des missions qui sont définies dans le droit de l'intégration sociale, donc ce sont des instructions descendantes. Ici c'est participatif puisqu'on prend toutes les décisions ensemble. Donc voilà, le fait de pouvoir participer, de prendre des décisions ensemble, de pouvoir en discuter lors des assemblées générales, que chacun à une part, on peut avoir plusieurs parts mais c'est une seule voix. Donc je trouve que c'est... C'est tout à fait un autre fonctionnement que je ne retrouve pas dans mon quotidien. » [Geoffrey]

« À mon boulot je pourrais donner mon avis sur ce qui ne va pas et ce qu'on pourrait améliorer, mais c'est peut-être un peu moins le bienvenu parce qu'il y a quand même la directrice et moi je suis en dessous, donc il y a des choses où on n'a pas le choix, on est obligé. » [Anne-Marie]

De plus, certain·es volontaires indiquent qu'ils·elles se sentent davantage reconnu·es pour les activités qu'ils·elles mènent chez Coopéco, par rapport à leur expérience et leur conception du « travail ». En ce sens, Ludovic déclarait lors de son entretien :

« On a eu que des retours positifs depuis qu'on a repris le vrac. On a des coopérateurs qui sont venus nous dire : 'depuis que c'est vous, j'ai recommencé à consommer du vrac !'. Donc c'est... Pas une fierté personnelle mais on arrive à ce qui est demandé ! (...) Moi au boulot on ne m'appelle que si quelque chose ne va pas. On ne va jamais me dire : 'c'est très bien'. Alors qu'ici... Enfin je veux dire, on ne m'appelle jamais pour me dire que quelque chose va mal. » [Ludovic]

Un autre élément qui distingue le volontariat chez Coopéco du « travail » selon de nombreux·ses volontaires, c'est le « plaisir » [Marguerite, Élise, Gisèle], voire la « passion » [Geoffrey] qu'ils·elles ressentent dans l'exercice des activités qu'ils·elles réalisent au sein de la coopérative. Dans le même esprit, certain·es conçoivent le volontariat chez Coopéco comme un « loisir » [Gisèle, Corinne].

⁴⁶⁵ Pour rappel, Geoffrey est manager au sein d'un CPAS.

« Tu es là parce que tu le veux bien. Donc c'est fait avec plaisir, tandis que dans une entreprise tu le fais pour gagner ta vie. Les intentions sont différentes. » [Gisèle]

« Pour moi c'est une passion. (...) On le fait avec une envie, on ne le fait pas avec des pieds de plomb, on le fait aussi par intérêt passionnel, donc il y a une motivation. » [Geoffrey]

Les activités exercées en tant que volontaires chez Coopéco sont également distinguées du « travail » car elles sont considérées comme enrichissantes en matière d'apprentissages, de relations sociales et de sens.

« C'est enrichissant, j'apprends plein de choses et je remplis mes jauges aussi, donc du coup, comme ce n'est pas que moi qui donne, je reçois indirectement. Tu vois ce que je veux dire ? (...) [Mes jauges] en termes de relations, de sens... » [Marjolaine]

« Il y a un intérêt pour le groupe aussi, pour tout le monde aussi, mais aussi un intérêt personnel à s'associer à ce groupe. C'est totalement différent. » [Geoffrey]

En ce sens, pour certain·es coopérateur·rices, le volontariat est dissocié du « travail » en raison des opportunités de rencontres qu'il offre, à l'instar de Gisèle et Corinne qui déclaraient à ce sujet :

« Je me sens bien, je me sens à l'aise, on rencontre des gens sympas, tout le monde se parle. » [Gisèle]

« C'est l'occasion parfois de rencontrer des gens, des personnes différentes, ... » [Corinne]

Un élément supplémentaire qui distingue le volontariat chez Coopéco du « travail » du point de vue des volontaires est que leur activité y est orientée par un « choix éthique » [Marguerite] et des « valeurs », comme l'expliquait Ludovic durant son entretien :

« Il y a des valeurs qu'on trouve ici et qu'on n'a pas au travail. C'est bien dommage... On va parler beaucoup de valeurs au boulot ; dans les entreprises on parle de plus en plus de valeurs mais, en finalité, on se rend compte qu'on fait de moins en moins. Chez Coopéco, quand on s'engage, je trouve que les valeurs, elles sont bien là. » [Ludovic]

Dans la même perspective, Adrien indiquait lors de son entretien que « l'esprit » est différent, car, selon lui, l'enjeu du volontariat chez Coopéco c'est avant tout de soutenir le projet :

« Moi, quand j'y suis, je ne vois pas ça comme un travail du tout, parce que ça fait partie de l'esprit, pour moi c'est le minimum à faire pour que ça tourne quoi. » [Adrien]

Enfin, à la marge et parmi d'autres éléments, seul·es quelques volontaires que nous avons interrogé·es ont également indiqué qu'ils·elles n'associaient pas le volontariat chez Coopéco à

une forme de « travail », dès lors qu'il ne donne pas droit à une « rémunération » [Héline] ou à un « salaire » [Gisèle, Lauriane].

Ce qui rapproche le volontariat chez Coopéco du « travail » selon les volontaires

Si aucun·e des volontaires que nous avons interrogé·es n'assimile pleinement son expérience chez Coopéco à une forme de « travail », il règne tout de même une certaine ambiguïté sur cette question, et plusieurs volontaires évoquent toutefois certains éléments qui rapprochent le volontariat chez Coopéco de leur conception du travail. Au contraire des éléments qui distinguent le volontariat chez Coopéco du « travail », ces éléments renvoient aux dimensions hétéronomes des activités menées au sein de la coopérative, à l'investissement personnel exigé dans ces activités, à la nature des tâches exécutées, à la réalité économique dans laquelle s'inscrit la coopérative, voire à la logique partiellement instrumentale dans laquelle se retrouvent quelques volontaires.

Premièrement, si le volontariat chez Coopéco s'approche partiellement d'une forme de travail pour certain·es volontaires, c'est en raison des objectifs à atteindre et des procédures collectives à respecter dans le cadre de ses activités au service de la coopérative. En ce sens, Héloïse expliquait lors de son entretien que le volontariat chez Coopéco s'apparente aussi partiellement à une forme de « travail » pour cette raison :

« Il y a quand même des objectifs à atteindre. On nous rappelle régulièrement aussi qu'il faut respecter certaines procédures. On est lié les uns aux autres par rapport aux actions... Enfin comme coopérateurs, on est tenu les uns par rapport aux autres par nos actions. » [Héloïse].

Dans le même sens, Ludovic indiquait lors de son entretien que son expérience de volontaire au sein de la coopérative s'apparente selon lui à une forme de travail lorsqu'il ne se sent pas totalement autonome dans l'exercice de ses activités : *« quand ça ne va pas comme je veux : ça c'est le côté un peu comme au boulot. »* [Ludovic]

De plus, toujours en lien avec cette dimension partiellement hétéronome de l'expérience du volontariat chez Coopéco, certain·es volontaires associent partiellement leur volontariat à une forme de « travail » car ils·elles se doivent de respecter des horaires pour leurs permanences : *« il y a quand même des heures déterminées : tu viens ce jour-là et c'est comme ça. »* [Irène]

Dans la continuité de ces éléments, un rapprochement est établi par certaines personnes entre ce qu'elles entendent par « travail » et le volontariat chez Coopéco lorsqu'elles sont mises sous

pression dans l'exercice de leurs activités chez Coopéco. C'est notamment ce qu'indiquaient Antoine et Sophie lors de leurs entretiens :

« Parfois, dans certains rapports avec certains membres, j'ai l'impression d'être au boulot quoi. Je dis 'wow, wow, wow, attends, ne me mettez pas la pression parce que ça va me tendre'. (...) Moi je suis vraiment assez rapide et efficace dans l'absolu mais, à un moment, quand on me fait un rappel 2 jours plus tard en disant : 'oui, il faut faire ça, attention, tu n'as pas encore fait ça, attention, c'est obligatoire de faire ça', ça me... Ça me crispe un peu, mais c'est plutôt l'approche en fait. (...) Ça ne doit pas être qu'une contrainte en fait. (...) À certains moments, je me dis 'wow, ne me force pas à faire des trucs, il faut que j'y aille à mon rythme et si je ne peux pas, je ne peux pas quoi !'. » [Antoine]

« Moi je ne le sens pas comme un travail, à part une fois où il y avait beaucoup de personnes à la caisse, ça m'a stressée. Il y avait une file pas possible et tout le monde attendait. J'ai eu un coup de stress et là je me suis dit : 'oh non quoi, pas comme ça !'. » [Sophie]

Ensuite, quelques volontaires font également le rapprochement entre leur expérience chez Coopéco et leur conception du travail, en ce sens que le volontariat chez Coopéco implique de s'investir personnellement dans l'activité, avec un certain devoir de responsabilité et de rigueur. C'est notamment ce que soulevaient Gisèle, Claire et Lauriane durant leur entretien :

« Pour que ça tourne il faut y mettre du tien et, même si tu n'es pas payé, tu es là parce que tu le veux bien, c'est ton objectif que ça prenne de l'ampleur et que ça tourne. » [Gisèle]

« C'est un travail dans le sens, je dirais que c'est une activité davantage, mais disons que c'est un travail parce qu'il faut le faire correctement, donc quand je suis là, je fais comme il faut. » [Claire]

« Moi je le vois quand même aussi en partie comme du travail dans le sens où, pour moi, par exemple si tu fais le magasin, tu te mets dans la peau de quelqu'un qui tient un magasin quoi. La caisse doit être juste, les rayons doivent être en ordre. (...) Donc c'est un travail dans le sens : 'tu es responsable de quelque chose et on attend de toi quelque chose'. Ce n'est pas un loisir, comme au tennis, si tu frappes à côté de la balle pendant une heure on s'en fout quoi. Ok, le but... Il n'y a rien de grave. Mais ici, quand même. » [Lauriane]

Dans un autre registre, la nature des tâches à exercer au sein du magasin peut conduire certains volontaires à effectuer un rapprochement entre le volontariat et leur conception du travail. Par exemple, Adrien, qui indiquait lors de son entretien ne pas se percevoir subjectivement comme un travailleur lorsqu'il effectue ses permanences chez Coopéco, expliquait qu'il associe toutefois les tâches qu'il exécute à une forme de travail :

« Ce sont des tâches qui, pour moi, ont une identification de travail rémunéré, donc c'est-à-dire que faire la caisse, normalement tu as des gens qui sont payés pour ça, qui gagnent de l'argent pour ça, où il y a un salaire derrière. Ce sont des postes qui sont identifiés dans une autre entreprise comme rémunérateurs, donc c'est lié à une tâche de travail dans le monde courant. »

[Adrien]

Pour les quelques coopérateur·rices qui effectuent leurs permanences au sein du magasin dans une perspective partiellement instrumentale consistant à être autorisé·es à faire leurs achats au sein de la coopérative, il est intéressant de constater que le volontariat peut être associé à une forme de travail domestique, comme l'expliquait Mathéo lors de son entretien :

« Pour moi c'est plutôt comme quand je plie mon linge chez moi quoi, tu vois ? (...) Ce n'est pas un emploi, mais il y a quand même une dimension de... ça fait partie des tâches ménagères entre guillemets. C'est comme quand tu vas faire tes courses quoi... (...) C'est comme si, en plus des courses, tu avais ce truc-là qui se collait avec quoi, ça fait partie du kit courses. J'ai rajouté une contrainte au kit courses quoi. » [Mathéo]

Enfin, le dernier élément qui conduit certain·es coopérateur·rices à associer le volontariat chez Coopéco à une forme de travail renvoie à la dimension économique de l'organisation. Pour que la coopérative soit viable, il faut qu'elle génère davantage de rentrées que de dépenses, ce qui implique d'effectuer ses activités avec rigueur. En ce sens, Marguerite, qui s'interrogeait lors de son entretien sur *« ce qu'on appelle travail ? »*, notait dans la foulée que *« c'est vrai qu'il y a des sous qui rentrent »*. Dans la même perspective, Lauriane indiquait que, s'il faut s'impliquer rigoureusement dans l'exercice de ses activités chez Coopéco, c'est parce qu'*« il y a du pognon là derrière »*. Mentionnons enfin les propos de Ludovic pour qui ce qui rapproche partiellement le volontariat chez Coopéco du « travail » c'est qu'*« il y a aussi le business derrière. (...) On se dit : 'on doit gérer' »*.

Pour conclure, à travers tous ces éléments qui conduisent les volontaires soit à associer le volontariat à leur conception du « travail », soit à dissocier le volontariat de leur conception du « travail » (qui sont repris dans le Tableau 19 ci-après), on voit apparaître en filigrane d'une part l'intégration subjective des conditions contemporaines du travail sur le marché de l'emploi (où se vit généralement le travail dans notre société contemporaine) et, d'autre part, un ensemble d'attentes que porte le travail en tant qu'activité (tel qu'il est vécu chez Coopéco) et qui ne sont pas associées spontanément au « travail » par les acteur·rices dès lors qu'elles ne peuvent s'exprimer dans leur pleine puissance sur le marché du travail. Autrement dit, à travers tout ce qui rapproche le volontariat du « travail » du point de vue des coopérateur·rices, c'est

un portrait du travail sur le marché de l'emploi qui se dessine (où le travail est façonné comme une expérience hétéronome et marchande) et, à travers tout ce qui distingue le volontariat du « travail » du point de vue des coopérateur·rices, c'est une série d'attentes expressives qui sont portées sur le travail au sens large et qui s'expriment via cette activité complémentaire qu'est le travail volontaire chez Coopéco (bien que ces éléments soient considérés subjectivement comme distincts du travail, dès lors qu'ils ne trouvent pas nécessairement d'espace d'expression dans le travail tel qu'il est actuellement construit sur le marché de l'emploi).⁴⁶⁶

Tableau 19 : Synthèse des dimensions qui impliquent d'associer ou non le volontariat à une forme de « travail », du point de vue des volontaires de Coopéco

Éléments qui conduisent à une <u>dissociation</u> subjective du volontariat et du « travail »	Éléments qui conduisent à une <u>association</u> subjective du volontariat et du « travail »
Un engagement choisi et non contraint	Les objectifs à atteindre
L'absence de hiérarchie instituée	Les procédures à respecter
L'absence d'évaluations	Les horaires à respecter
La pression moindre dans l'exercice des activités	La pression (ponctuelle) dans le cadre des activités menées
La compréhension des autres en cas d'impossibilité d'effectuer sa permanence	L'investissement personnel dans l'activité (devoir de responsabilité et de rigueur au travail)
La liberté de choisir son volume de travail	La nature des tâches à exécuter
La liberté de choisir les activités réalisées (et d'en changer)	Une forme de travail domestique pour les quelques volontaires qui travaillent pour consommer
La possibilité de s'exprimer et de participer aux décisions de gestion et d'orientation de l'organisation	La réalité économique du magasin
La plus grande reconnaissance des activités réalisées	
Le plaisir des activités réalisées	
Les apprentissages résultant des activités menées	
Les relations sociales nouées via les activités	
Le sens des activités menées/les valeurs de durabilité et de solidarité qu'elles contribuent à porter	
L'absence de rémunération	

⁴⁶⁶ Ces éléments, qui peuvent potentiellement encore sembler abstraits à ce stade, prendront toute leur signification dans la conclusion générale de la thèse.

b) La position du volontariat par rapport au « bénévolat », du point de vue des volontaires

Si le volontariat chez Coopéco se distingue du « travail » du point de vue de la plupart des personnes que nous avons interrogées, il s'apparente pour certaines personnes à une forme de « bénévolat ». En effet, nous avons vu dès les motifs d'engagement chez Coopéco que, pour certain·es volontaires, leur engagement au sein de la coopérative s'inscrivait dans le cadre de la recherche d'une activité bénévole. Les personnes concernées sont essentiellement des retraité·es ou des personnes en quête d'un complément de sens à leur activité professionnelle.

Élise, qui s'est engagée chez Coopéco avec Ludovic⁴⁶⁷, indiquait par exemple lors de son entretien : *« on avait envie de faire du bénévolat, on ne savait pas trop dans quel domaine, mais on voulait faire du bénévolat »*. Durant son entretien, à propos des valeurs défendues par Coopéco, Élise précisait d'ailleurs : *« c'est peut-être ça aussi qui nous pousse justement à nous investir dans ce genre de projet, parce qu'on retrouve ce qu'on n'a pas au travail »*. Dans le même sens, Sylvie déclarait *« faire [ses] 3 heures de bénévolat »* et parlait également des autres coopérateur·rices comme des *« bénévoles »*. C'est également le cas de Claire, Corinne et Gisèle, toutes trois pensionnées, qui se représentaient leur engagement chez Coopéco comme un *« bénévolat »*.

Néanmoins, au sein de la coopérative, certain·es volontaires insistent fortement sur la nécessité de distinguer l'engagement chez Coopéco d'une forme de « bénévolat ». Au premier rang de ces personnes, on retrouve notamment la fondatrice de Coopéco, qui expliquait en ces termes ce pourquoi il importe selon elle de marquer cette distinction :

« Bénévole, moi je n'aime pas du tout, parce que je trouve qu'on est comme chez nous. Quand tu fais la vaisselle chez toi, tu ne te dis pas que tu fais du bénévolat. Tu fais la vaisselle pour toi, parce que tu as sali la vaisselle et tu veux qu'elle soit propre, donc tu la laves. Donc voilà, moi quand j'en parle, de temps en temps je refais des séances d'information, je dis : 'on ne vous demande pas de venir faire quelque chose pour faire plaisir à quelqu'un, vous le faites pour vous, pour votre structure, la structure à laquelle vous appartenez et qui vous appartient'. »
[Marie-Christine]

Les propos d'Antoine, qui est impliqué dans le caddie en charge de la gestion de l'accueil des membres et des plannings, vont dans le même sens :

⁴⁶⁷ Pour rappel, tous·tes deux sont employé·es dans une grande entreprise pharmaceutique.

« L'objectif de Coopéco, c'est de manger mieux et moins cher. Si on se casse tous le cul à travailler gratos 3 heures par mois, c'est pour avoir accès à des produits de bonne qualité pas chers. (...) Donc c'est un investissement en temps, c'est pour ça que pour moi ce n'est pas du bénévolat. (...) Tu acceptes de céder 3 heures de ton temps, mais ce n'est pas pour les beaux yeux de n'importe qui, c'est parce que ça te rapporte aussi un peu d'argent. » [Antoine]

De même, pour Héline, le bénévolat renvoie à une forme de « don ». Or, selon elle, ce n'est pas le cadre proposé par Coopéco. Elle regrette d'ailleurs que certain·e·s coopérateur·rice·s se placent en position de donateur, et/ou encouragent d'autres personnes à adopter une telle posture :

« On a déjà eu des réflexions où certains coopérateurs encouragent d'autres coopérateurs à venir avec des objets personnels ou à faire des dons à Coopéco... Mais non les gars ! Enfin je veux dire, c'est un magasin, c'est là pour faire de l'argent, donc on a de l'argent et on sait acheter des trucs en fait. Il n'y a pas besoin de faire des dons. » [Héline]

c) Les représentations subjectives de la contrepartie « économique » du volontariat chez Coopéco

Contrairement aux deux premières études de cas, où il s'agissait de formes de volontariat indemnisées, la gratification monétaire du volontariat chez Coopéco réside dans les prix réduits des produits alimentaires vendus au sein du supermarché (auxquels le volontariat donne accès). Tout comme nous avons fait état des différentes représentations du « défraiement » perçu par les volontaires du Service Citoyen et de l'hôpital de la Citadelle, nous nous sommes intéressé ici au degré d'importance que les volontaires accordaient à ce bénéfice économique indirect de leur engagement au sein de la coopérative.

À ce propos, dès l'analyse des motifs d'engagement initiaux, nous avons vu que les volontaires ne s'engageaient pas chez Coopéco exclusivement pour obtenir des produits alimentaires de qualité à bas coûts. Si, de manière générale, tous·tes les volontaires que nous avons interrogé·es se disaient sensibles au fait que les produits soient moins chers qu'ailleurs chez Coopéco, que ce soit pour leur intérêt personnel ou pour le principe de l'accessibilité de ce type de produits, la plupart d'entre eux·elles ne « comptent » pas pour autant [Héloïse, Gilles].

Plus radicalement, il est intéressant de constater que les personnes qui se rapportent à leur engagement chez Coopéco comme à une forme de « bénévolat » ne font qu'une partie limitée de leurs courses dans la coopérative. En ce sens, Sylvie déclarait lors de son entretien qu'elle

ne fait qu'« *une toute petite partie* » de ses courses chez Coopéco. De même, Corinne indiquait : « *j'achète des trucs quand je viens [pour mes permanences], mais je ne viens pas exprès chez Coopéco pour faire mes courses.* ». Quant à Claire, elle achète seulement « *certaines produits* » chez Coopéco et elle déclare qu'elle « *ne regarde même pas la différence de prix* ».

Dans la même perspective, d'autres volontaires expliquaient lors de leurs entretiens qu'ils·elles s'impliquent chez Coopéco dans une logique de don et, bien qu'ils·elles reçoivent nécessairement certaines gratifications non monétaires en contrepartie de leur engagement, ils·elles sont totalement désintéressé·es de ce que leur rapporte leur travail pour la coopérative sur le plan économique. Par exemple, Madeline, qui s'investit à mi-temps au service de la coopérative, déclarait lors de son entretien :

« Ici, qu'est-ce que je fais ? Je donne de mon temps. Je donne de mon énergie. Je donne de mon écoute. Je pense que c'est ça le monde de demain : c'est savoir donner. (...) Chez Coopéco, tu donnes à l'autre. Et tu reçois, de l'apprentissage, de l'écoute, de l'aide. » [Madeline]

D'autres personnes que nous avons interrogées expliquent que, économiquement, elles ne s'y retrouvent certainement pas. Mais, pour autant, elles ne perçoivent pas cela comme un problème, car elles retrouvent d'autres formes de contreparties à leur implication au service de la coopérative. C'est par exemple le cas d'Antoine :

« Je pense qu'économiquement, je ne m'y retrouve pas. Je passe plus de temps chez Coopéco que ce que ça pourrait me rapporter par rapport aux achats que je fais. Mais je continue parce que j'y trouve plein d'autres choses intéressantes quoi. (...) Moi ce qui m'attire particulièrement, c'est le potentiel de ce type de projet. Je pense au potentiel économique et humain. » [Antoine]

De manière générale, les volontaires que nous avons interrogé·es n'inscrivent clairement pas leur engagement volontaire dans une perspective économique. Plusieurs d'entre eux·elles confirment d'ailleurs qu'ils·elles continueraient à faire leurs achats chez Coopéco, même si les prix y étaient identiques à ceux d'autres magasins proposant des produits similaires, et ce en raison à la fois de leur implication dans la coopérative, de leur sentiment de faire partie de ce projet et donc de vouloir le soutenir et de leur confiance en la provenance des produits. Cela étant, nombre de volontaires sont toutefois attaché·es au fait que les produits soient moins chers chez Coopéco, non pour leur intérêt personnel mais parce qu'ils·elles accordent de l'importance au principe éthique au fondement de la coopérative, qui réside dans l'accessibilité des prix des produits.

Cependant, à la marge, quelques coopérateur·rices qui ne sont pas dans une situation financière aisée, mais qui sont attaché·es au type de produits vendus chez Coopéco, déclarent toutefois se rapporter partiellement à leur engagement de façon instrumentale. Ils·elles ne s'investissent que quelques heures par mois et font toutes leurs courses alimentaires au sein de la coopérative. C'est notamment ce qu'expliquait Marvin lors de son entretien :

« Moi, honnêtement, j'ai même fait le calcul, parce que j'habite seul avec mes enfants, dès que je vais chez quelqu'un, c'est toujours moi qui fais à manger, vu que je suis végétarien, c'est plus pratique... Donc, pour le budget nourriture, ici ce que j'achète c'est 30 ou 35% moins cher que ce que j'achète ailleurs. Du coup je me dis que 30 ou 35% sur mon budget, ça veut dire que pour mes 3 heures chez Coopéco, je suis payé au moins 60 euros, tu vois ? Donc après tout je suis payé correctement, parce que c'est vraiment 60 euros net. Pour être payé 60 euros net je dois quand même faire quelques heures à mon boulot. (...) J'ai fait ce calcul et dans mon cas, c'est rentable. » [Marvin]

Mais, pour tous·tes les volontaires, l'attention accordée aux prix des produits s'inscrit dans un intérêt plus large pour le type de produits vendus chez Coopéco, pour l'ambiance au sein de la coopérative – considérée, par contraste avec celle des supermarchés classiques, comme détendue, respectueuse, bienveillante, conviviale, non anonyme, sobre, etc. –, ou encore pour la « confiance » envers les produits vendus chez Coopéco (par rapport aux produits vendus dans les grandes surfaces classiques). Par exemple, au-delà de la logique instrumentale qu'il exprimait et dont témoigne l'extrait d'entretien repris ci-dessus, Marvin déclarait également lors de son entretien : *« si c'était la même chose mais avec le même prix que dans les autres magasins, j'aurais quand même fait les 3 heures, je serais quand même venu. » [Marvin]*. Ainsi, pour reprendre les termes d'I. Ferreras (2007), « cette apparente contradiction révèle le fait que le registre instrumental n'est pas incompatible avec un rapport expressif à l'expérience de travail ; au contraire, il en fait partie intégrante. » (p. 76).

4.4. Les effets du volontariat chez Coopéco

Cette quatrième et dernière partie de résultats sera consacrée aux effets du volontariat chez Coopéco sur les représentations subjectives et les parcours de vie des volontaires. Dans la continuité des catégories mobilisées pour présenter les motifs d'engagement initiaux, cette dernière partie sera structurée en trois sections. Premièrement, nous reviendrons sur les effets de l'engagement chez Coopéco en matière de consommation. Ensuite, nous nous pencherons sur les effets de l'expérience du volontariat en matière de socialisation au travail. Enfin, nous

analyserons les effets du volontariat chez Coopéco en matière de socialisation politique et de participation citoyenne.

4.4.1. Sur le plan de la consommation

L'expérience du volontariat chez Coopéco semble premièrement conduire les coopérateur·rices à adopter ou à renforcer un mode de consommation alimentaire qui est davantage attentif aux pratiques de production qu'il sous-tend, sur le plan environnemental et social, ainsi qu'à ses effets sur la santé. C'est ce que nous ont expliqué un grand nombre de volontaires lors de leurs entretiens, à l'instar de Marguerite qui expliquait que « *maintenant, [elle] essaye de [se nourrir] autrement* » ou de Madeline qui déclarait être « *de plus en plus convaincue (...) sur le mieux manger... sur le respect de la nature* ». C'est aussi le cas de Gisèle qui déclarait lors de son entretien « *faire plus attention qu'avant* » ou encore de Sophie qui « *essaye de [s']adapter aux produits qu'il y a [chez Coopéco] et de changer [ses] besoins en fonction de ce qu'il y a [chez Coopéco]*. ». Mentionnons encore les propos de Geoffrey et Corinne, qui vont dans le même sens :

« Coopéco ça m'a permis de réfléchir à ma manière de consommer, c'est surtout ça que je retiens de l'aventure Coopéco. Par rapport au système classique de la grande distribution, où je trouve qu'on paye très cher les produits qu'on achète et ce ne sont pas des produits de qualité. Et par rapport aux valeurs, ça m'a vraiment impressionné. Dans les impacts sur ce que je fais au quotidien, c'est peut-être plus dans le fait réfléchir à ce que je fais, à ce que j'achète, sur la manière de consommer, ça me travaille. » [Geoffrey]

« L'alimentation, je n'ai jamais été très regardante, tandis que maintenant je fais attention, et ça c'est venu avec Coopéco. Même si je n'achète pas toujours, je fais plus attention à la qualité des produits qu'avant. » [Corinne]

Une série de facteurs semblent concourir à produire ces changements en matière de consommation, qui sont liés soit aux dimensions de la consommation au sens strict, soit à l'implication au sein de la coopérative en tant que volontaires.

Deux premiers facteurs sont liés directement à la consommation, à savoir l'accessibilité de produits alimentaires plus sains et plus respectueux de la terre et des producteur·rices à la fois sur le plan économique et sur le plan pratique (accès de tous les produits nécessaires au sein d'un seul magasin). Comme l'indiquait Élise lors de son entretien, si elle consomme davantage

de produits biologiques, locaux et équitables qu'avant, c'est premièrement car les prix sont plus accessibles chez Coopéco que dans d'autres magasins qui proposent des produits similaires :

« Le prix est super intéressant chez Coopéco, forcément ça amène à consommer plus de bons produits et à diversifier les produits » [Élise]

Dans le même sens, Giulia expliquait lors de son entretien qu'au départ elle craignait de se « retrouver dans le rouge » en achetant les produits vendus chez Coopéco. Puis, « petit à petit », elle a augmenté sa part d'achats effectués chez Coopéco plutôt qu'en grande surface, en faisant le choix de « restreindre la quantité pour privilégier la qualité ». Aujourd'hui, elle se dit « agréablement surprise » de parvenir à faire l'essentiel de ses achats chez Coopéco : « je me suis fait la réflexion et j'en suis contente : 'j'arrive quand même, avec mon budget, à m'offrir ces choses-là de qualité au quotidien' ». ».

Selon les volontaires que nous avons interrogé·es, l'aspect pratique de l'accès à tous les produits alimentaires nécessaires en un seul magasin contribue également à adopter un mode de consommation alimentaire alternatif à celui proposé par la grande distribution. C'est notamment ce qu'expliquaient Marjolaine et Claire lors de leur entretien :

« Le fait d'avoir découvert Coopéco, c'est chouette parce que du coup j'ai une alternative quoi. Si je devais faire mes courses chez tous les petits producteurs de Coopéco, enfin tu vois, je n'ai pas que ça à faire, j'ai envie de faire d'autres choses aussi. C'est ça qui est chouette : on va à un endroit et on sait tout avoir. » [Marjolaine]

« Je n'aurais pas couru ou mis une heure en plus pour faire mes courses à droite à gauche pour réduire [mon impact environnemental]. Mais le fait que je vienne toutes les semaines chez Coopéco, je prends certains produits, je sais que c'est ceux-là que je prends, je planifie et c'est beaucoup plus facile quoi. (...) Il y a le fait que je viens faire mes courses ici donc tout est concentré chez Coopéco donc voilà, c'est plus facile. » [Claire]

Ensuite, trois autres facteurs sont plutôt liés à l'activité au sein de la coopérative, qui conduit à la fois les volontaires à découvrir de nouveaux produits, à renforcer mutuellement leur souhait de changer de mode de consommation via les échanges avec d'autres volontaires, ou encore à se sentir tenu·es de consommer différemment, du fait d'être membres de Coopéco. En effet, premièrement, nombre de volontaires ont indiqué lors de leurs entretiens avoir « découvert » plusieurs produits via leur implication au sein de la coopérative :

« J'ai trouvé un intérêt supplémentaire à venir chez Coopéco, c'est qu'en fonction d'avec qui tu bosses tu découvres des produits. » [Lauriane]

« J'ai découvert des légumes que je n'avais jamais mangés. » [Marguerite]

« On a découvert des produits. On les a goûtés et on adhère. On ne les connaissait pas avant donc maintenant, d'office on les consomme ici. » [Élise]

Mais, au regard des entretiens que nous avons menés, le facteur qui est sans doute le plus décisif sur les changements en matière de consommation alimentaire, ce sont les échanges entre les coopérateur·rices au sein du magasin, qui contribuent à produire « une éducation mutuelle » [Gilles] soutenant fortement l'adoption d'un mode de consommation plus sain et plus respectueux de la terre et des producteur·rices. Voici par exemple ce qu'expliquaient Héloïse, Gilles et Corinne à ce sujet :

« J'avais déjà l'esprit critique avant, mais ça continue de m'éveiller. (...) Ici il y en a beaucoup qui parlent de récup' ici, du coup ça m'invite aussi à regarder ce qu'on peut faire avec ce que je jetterais peut-être par ailleurs. Il y a un côté stimulant entre coopérateurs de communiquer sur ce qu'on a consommé, donc donner des idées et donner envie. » [Héloïse]

« Le fait d'être chez Coopéco, donc à travers les personnes très vraisemblablement, ça me fait bouger. Par exemple, la semaine dernière je devais acheter du savon liquide et puis il y a quelqu'un qui me dit 'ah mais moi je prends ça, je le prends pour tout, pour nettoyer le sol, faire la vaisselle, pour les soins du corps, etc.' Et donc il y a un échange extraordinaire et une éducation mutuelle qui se fait à travers les coopérateurs dans le magasin quoi. » [Gilles]

« Je pense que c'est le fait de rencontrer des gens qui sont attentifs à ça. Ça fait réfléchir et finalement [ça fait] privilégier la qualité plutôt que la quantité, c'est un peu venu avec Coopéco. Le fait de manger des produits bio, ça c'est venu avec Coopéco, avant je ne regardais même pas, je trouvais que ça coûtait trois fois plus cher, je n'avais pas les moyens, je pensais, d'acheter ça. Finalement on peut combiner un peu certaines choses, ça c'est venu avec Coopéco. » [Corinne]

Les échanges entre les volontaires les conduisent également à renforcer mutuellement leur volonté de rejeter les logiques de consommation soutenues par la grande distribution classique, telles que « l'hyperabondance » [Madeline], l'« exploitation des producteurs » [Sarah], la concentration des profits – « c'est toujours aux mêmes que ça rapporte » [Sophie] –, ou le « gaspillage » [Geoffrey]. En ce sens, Pierre se dit aujourd'hui « écœuré quand [il] retourne dans un supermarché classique » et Madeline indique que cela lui est désormais « insupportable » :

« C'est infernal la quantité de choses qui passent, qui transitent, qui vont être jetées, et l'expérience de Coopéco ça m'a rendu ça beaucoup plus tangible quoi. Je le ressens. » [Pierre]

« Ça va au-delà de la grande distribution et de tout ce qu'ils font etc., de l'hyperconsommation déjà. Il y a quelque chose qui devient... ça devient, comment je vais dire, c'est insupportable pour moi. (...) Le fait que ce soit si impersonnel. Le fait que ce soit l'hyperabondance. (...) Tu te dis que tout ça va être jeté. » [Madeline]

Dans la même perspective, certain·es coopérateur·rices expliquent que leur implication chez Coopéco les a conduits à se concentrer sur les achats alimentaires « essentiels » et à ne plus se laisser tenter par les « achats inutiles » [Geoffrey] qu'ils·elles faisaient par le passé. Voici par exemple ce qu'expliquait Marie-Christine à ce propos :

« Moi ça m'a amenée à plus de sobriété. Je suis issue d'une famille italienne où l'amour passe par la bouffe. Donc il faut te donner un maximum de bouffe, il faut que tu manges. Donc ça m'a vraiment fortement remise en question par rapport à ça. À titre personnel, Coopéco et les rencontres que j'ai pu y faire, parce qu'il y a aussi des gens qui sont hyper-rigides, de mon point de vue, et je les respecte : ils vivent conformément à leurs principes et à leurs valeurs, de manière assez radicale. Donc moi ça m'a tirée vers ça, vers plus de sobriété. » [Marie-Christine]

Troisièmement, il est intéressant de constater que le fait d'être engagé·es au sein de la coopérative conduit également les volontaires à changer de mode de consommation alimentaire par souci de cohérence avec le fait d'être membres de la coopérative et/ou par souhait de faire vivre la coopérative en y achetant leurs produits alimentaires. En ce sens, Giulia expliquait par exemple lors de son entretien qu'elle fait désormais davantage attention à la saison lors de ses achats, du fait d'être « adhérente et coopératrice chez Coopéco » :

« Parfois je me dis : 'flûte, j'en ai quand même envie', puis je me dis 'non, je ne peux pas, en tant qu'adhérente et coopératrice chez Coopéco, je ne peux pas aller m'acheter des fraises au mois de décembre'. Ces choses-là ont vraiment changé. » [Giulia]

Enfin, d'autres coopérateur·rices font également leurs achats au sein de la coopérative car ils·elles en « font partie » et qu'ils·elles y « travaillent » [Antoine]. Par exemple, comme l'indiquait Gisèle lors de son entretien : « maintenant que je suis dedans, je me sens plus concernée par tout ça. ». Pour Sophie, c'est logique de faire ses achats au sein de la coopérative car « comme ça, ça fait rentrer de l'argent chez Coopéco. ».

4.4.2. Sur le plan du travail

En matière de socialisation au travail, l'expérience du volontariat chez Coopéco produit au moins trois types d'effets sur les volontaires : un gain de confiance en soi à partir de la

reconnaissance d'un ensemble de compétences (qui produit ensuite un effet sur l'expérience professionnelle en dehors de la coopérative) ; une série d'apprentissages résultant du travail en collectif (sur le plan de la bienveillance, de la tolérance et de l'octroi de la confiance envers autrui) ; une découverte en pratique d'un modèle organisationnel coopératif et autogéré, que certain·es volontaires souhaitent ensuite appliquer ailleurs, notamment dans d'autres entreprises dans lesquelles ils·elles sont impliqués ou non.

a) Un gain de confiance en soi transposable dans l'emploi

Pour certain·es volontaires, leur expérience de travail au sein de la coopérative leur a permis de développer une plus grande confiance en eux·elles-mêmes, qui a ensuite produit des effets sur leur expérience professionnelle en dehors de la coopérative. C'est notamment ce qu'expliquait Héloïse lors de son entretien, qui estime que la confiance en ses compétences qu'elle a développée au sein de la coopérative grâce à la reconnaissance qui lui a été accordée par d'autres volontaires a contribué à ce qu'elle s'estime capable et légitime pour négocier une promotion professionnelle avec son responsable hiérarchique dans le cadre de son emploi :

« [Le fait d'être chez Coopéco] ça me donne confiance en moi parce que, quand tu es ici et que tu fais les choses, il y a une bienveillance et tu es reconnue dans ce que tu fais. C'est un peu gratuit mais on te reconnaît dedans, tu vois ? Donc ça donne confiance quand même pour les réutiliser, enfin... (...) Par exemple quand on m'a proposé d'être dans le CA ici, on m'a dit, on est venu vers moi parce qu'on me reconnaît certaines compétences sans doute. (...) Il y a eu plusieurs choses qui se sont mises en même temps : ma reprise d'études, Coopéco... qui m'ont amenée à aller plus de l'avant aussi dans certaines choses au travail. J'ai été... Il y a un moment où j'ai négocié avec mon chef pour essayer de voir comment je pouvais évoluer au travail et je pense qu'il y a plusieurs éléments de ma vie qui ont fait que je me suis dit : 'aller maintenant tu y vas [Héloïse]', parce que j'avais envie d'évolution et ça bloquait. » [Héloïse]

Dans le même sens, selon Antoine, le fait d'avoir contribué à fonder la coopérative lui a donné confiance en ses capacités à initier et à gérer des projets par lui-même, par contraste avec ses expériences professionnelles par le passé, dans le cadre du salariat.

« Je n'avais jamais monté de projet quoi... (...) Et je me rappelle que la veille de la signature, j'étais dans tous mes états, je me disais... 'ça va être la catastrophe'. (...) Pour toute une majorité des membres Coopéco, c'était nouveau ça. Créer une société : tu t'imagines !? On était tous des salariés, un peu subordonnés. (...) Maintenant, tout ce processus qui m'a paru complètement héroïque, je le fais avec une facilité déconcertante quoi. Je suis gérant de

plusieurs ASBL. (...) Ça m'a appris ça. (...) En fait, on s'est rendu compte qu'on pouvait faire des choses par nous-mêmes assez facilement, plutôt que de les subir. » [Antoine]

b) Apprendre à travailler collectivement avec bienveillance, tolérance et confiance envers autrui

Plusieurs volontaires que nous avons interrogé·es ont expliqué que leur expérience de travail au sein de la coopérative leur a également permis d'apprendre à travailler collectivement, avec humilité, ainsi qu'avec « bienveillance », « tolérance » et « souplesse » dans les interactions avec d'autres personnes très différentes d'eux·elles-mêmes. C'est notamment ce qu'indiquaient Gilles, Héline, et Élise lors de leur entretien :

« Ça m'amène ne serait-ce que les interactions ici sur le site (...) J'essaye et je sens que ça change... le fait d'être plus bienveillant ou plus... d'accepter plus que les gens ne soient pas aussi rigoureux, etc. (...) en prenant un peu sur moi-même pour me dire 'oh, oh, oh' du calme mon vieux, ce sont des gens qui viennent ici, ils sont tous bénévoles et on est différents. J'ai appris je crois à avoir un peu plus de bienveillance et de tolérance... » [Gilles]

« Ça permet de voir qu'on a tous des petits trucs en plus dans nos qualités, et il faut voir comment on peut agencer tout ça pour faire quelque chose quoi (...) et que je n'ai pas la science infuse non plus, donc il faut discuter avec les gens pour arriver à quelque chose de bien. » [Héline]

« Ici on côtoie des gens très différents avec des avis très différents, donc finalement... On se rend compte qu'on adopte peut-être plus de souplesse dans notre manière de réagir avec les gens, etc. Ici on a le temps, on ne se stresse pas, on a le temps d'écouter les gens, de papoter... Au boulot on n'a pas le temps, donc quelque part on a parfois des réactions de certaines personnes et on se dit : 'mais enfin, qu'est-ce qui lui prend ?'. Ici on apprend à avoir un peu plus de souplesse... » [Élise]

De plus, comme l'expliquait Antoine lors de son entretien, travailler collectivement pour que la coopérative puisse fonctionner implique également pour certain·es volontaires d'« apprendre à déléguer », en octroyant leur « confiance » à d'autres membres de la coopérative afin de porter le projet collectivement, et de prendre conscience des bienfaits d'une telle répartition des responsabilités collectives sur le fonctionnement général de l'organisation.

« J'avais du mal à déléguer à l'époque. J'ai peut-être encore du mal à déléguer maintenant mais ça m'a appris à déléguer. Je me dis 'je ne peux pas tout faire'. Je suis obligé de faire confiance aux gens. Et je me suis rendu compte qu'en faisant confiance aux gens, là où

j'atteignais des limites, les personnes à qui je donnais un petit peu de confiance, s'amélioraient. Et pendant tout un temps, le processus s'améliorait et puis je pouvais encore y revenir pour dire 'ok, c'est super, on a réavancé, moi je n'avais plus la lucidité, mais on a réavancé, et maintenant, je peux encore ré-apporter une couche'. C'est un truc comme ça, évolutif, que j'ai appris en fait. » [Antoine]

c) Découvrir les atouts d'un modèle organisationnel autogéré, participatif et non guidé en priorité par la quête de profit

Un certain nombre de volontaires que nous avons interrogé·es ont expliqué que le fait d'être impliqué·es chez Coopéco les a amené·es à découvrir un nouveau modèle d'organisation du travail – participatif et non guidé par le profit – qu'ils·elles souhaiteraient appliquer aux autres entreprises. À ce sujet, les propos de Marguerite, Marjolaine, Héline et Geoffrey sont éloquentes :

« En vivant Coopéco j'ai compris que c'est comme ça que la société fonctionnerait mieux. (...) Le modèle de Coopéco c'est un modèle qui pourrait servir pour l'industrie ou pour ce genre de choses (...) Mais c'est compliqué parce que les actionnaires sont bien rémunérés... Nous on pourrait être rémunérés puisqu'on est actionnaires quelque part avec notre part qu'on a achetée, mais nous on ne cherche pas le profit, tandis que les actionnaires ils n'attendent que ça, c'est d'avoir le profit ! Tant que la société ne pense qu'au profit, la terre ne tournera pas rond. Mais sans avoir vécu Coopéco je n'aurais pas pu le comprendre au niveau de la société. Puis les gens auraient moins de burnouts aussi ! Je vois ma fille, à chaque employeur qu'elle fait, elle se tape un burnout. La communication ne passe pas, puis il y a la pression de la hiérarchie... Tu es muselé et tu es obligé d'obéir au RH, parfois on ne te donne pas les infos alors tu te poses plein de questions, tu as ton estime de toi qui est rabaisée au plus bas. Alors que si tu peux mener à bien ton équipe, que tout le monde a ce droit de parole et que le client est content et que tu peux même faire progresser la société, en proposant des choses puis en voyant que ça fonctionne, même le chiffre d'affaires peut augmenter ! Donc ça valorise tout le monde et l'estime de soi, pfiou... Quand l'estime de soi est augmentée, tout fonctionne mieux. »

[Marguerite]

« Je ne sais pas si c'est lié mais je me rends de plus en plus compte que l'entreprise est... D'ailleurs les ressources humaines, on les appelle les RI, pour les ressources inhumaines [rires] (...) Il n'y a vraiment pas trop de côté humain, alors que chez Coopéco on va vraiment retrouver le côté humain (...), de mettre la personne au centre, plutôt que la rentabilité quoi. »

[Marjolaine]

« [Coopéco] ça m'apporte une réflexion en tout cas, parce que j'ai déjà eu une expérience personnelle dans une entreprise et c'était le boss qui décidait de tout, tout, tout... (...) Et finalement l'entreprise a fait faillite. Mais, à mon sens, si le gars avait été moins pyramidal dans sa construction d'entreprise, franchement, on aurait pu éviter tout ça. (...) Au niveau professionnel, ici on m'a mis responsable du petit service où je suis, mais j'espère ne jamais devenir le boss qui dit 'ah tu dois faire ça !' sans justification. (...) Je vois bien ce que ça donne et ça n'a rien de bon, il vaut mieux rester dans un truc cool, on discute entre nous, il n'y en a pas un qui est meilleur que l'autre, on a chacun des trucs à apporter, c'est beaucoup plus sain en fait. » [Héline]

« Mon implication ici au sein de Coopéco (...), ça m'a permis de réfléchir à un management plus participatif dans ce que je peux faire. (...) Le fait de pouvoir faire participer un maximum de personnes, je trouve que c'est enrichissant, on n'est pas seul, on est tous ensemble et on est égaux. C'est ça surtout que je retiens de l'histoire de Coopéco : c'est qu'ici on est tous ensemble mais on est égaux et il n'y en a pas un qui vaut plus que l'autre. Même dans la manière de fonctionner parmi les caddies, il n'y a pas vraiment de chef de caddies, il y a un animateur de caddie, il y a une personne de référence par rapport à un caddie, mais ce n'est pas le chef, ce n'est pas le chef de groupe, ce n'est pas lui qui va décider, qui va dire on va faire ça tel jour. Il y a un animateur oui, mais qui a une voix égale aux autres, il ne décide pas tout seul. Ça c'est vraiment quelque chose de rare dans notre société aujourd'hui qu'on retrouve dans très peu d'organisations. » [Geoffrey]

4.4.3. Sur le plan de l'engagement citoyen (hors travail)

a) Créer du lien social avec des personnes partageant des valeurs communes et renforcer mutuellement l'importance accordée à ces valeurs

Premièrement, dans la continuité du motif d'engagement initial partagé par plusieurs volontaires qui consiste à rencontrer d'autres personnes partageant des valeurs communes, le volontariat chez Coopéco semble en effet contribuer à tisser du lien social entre des personnes qui partagent des valeurs de respect de soi, de respect des autres, de solidarité et de respect de l'environnement, et qui se renforcent mutuellement dans leurs convictions à travers leurs échanges au sein de la coopérative. C'est ce dont témoignent les extraits d'entretiens de Marguerite, Claire et Mathéo repris ci-après :

« Ici j'ai rencontré plein de gens qui sont un peu dans la même optique (...), qui ont les mêmes valeurs quelque part (...), le partage, le respect de soi, le respect des autres, le respect de la

marchandise, le respect de la terre... et on s'aide les uns et les autres. (...) ça me renforce dans l'idée que je fais quelque chose de bien. » [Marguerite]

« Je crois que le maître mot ici c'est le respect, le respect des gens, le respect de la nature, le respect de ce qu'on a dans son assiette, de ce que ça représente comme travail et tout ça. (...) Le respect des producteurs et des coopérateurs aussi, se retrouver avec des gens qui ont des valeurs, c'est gai quand même, ça repose. (...) Je trouve qu'il y a de la bienveillance qu'il n'y a peut-être pas nécessairement dans tous les milieux, par exemple dans certains milieux professionnels. » [Claire]

« Les ambiances sont parfois un peu déprimantes, quand tu t'intéresses à l'alimentation et tout, tu es souvent un peu désespéré... Donc ça fait aussi du bien de se retrouver avec des gens... Enfin tu vois qu'il y a quand même plein de gens qui se soucient de ça. » [Mathéo]

Dans le même sens, plusieurs volontaires expliquent à quel point ils·elles estiment qu'il est stimulant de faire partie d'une organisation telle que Coopéco, où des citoyen·nes agissent collectivement pour tenter de modifier les modes de consommation et de production alimentaire. Claire indiquait par exemple lors de son entretien que *« c'est assez revigorant de faire partie d'une organisation où on agit comme ça quoi. »*. De même, Ludovic déclarait que *« le fait de s'investir chez Coopéco c'est vraiment mettre un pied dans un système qui veut aller de l'avant. (...) On sait qu'à notre échelle, on n'attend rien de personne, nous on avance. »*.

b) Susciter d'autres formes d'engagement citoyen

L'implication chez Coopéco peut également contribuer à susciter d'autres formes de participation citoyenne, tels que d'autres engagements bénévoles ou politiques. Voici par exemple ce qu'expliquait Marie-Christine à ce sujet, qui est à l'initiative de la coopérative :

« Moi j'ai vu des gens arriver qui maintenant sont dans des comités de quartier, enfin qui se sont vraiment révélés, des tas de personnes comme ça, des tas de coopérateurs qui venaient au départ en disant : 'voilà, je m'ennuie un peu chez moi' et puis qui, petit à petit, ont pris confiance en eux, se sont investis dans d'autres projets, qui ont été à l'initiative d'autres projets, ça c'était vraiment... (...) Le fait de voir que ce projet est parti d'une idée et a pu se concrétiser, donc ils se sont dit : 'c'est possible, tout est possible finalement, il suffit de le vouloir, de se donner les moyens, de s'entourer'. Ça a donné confiance à pas mal de gens qui ont fait des tas de trucs. » [Marie-Christine]

En effet, plusieurs volontaires que nous avons interrogé·es ont expliqué que leur implication chez Coopéco a donné lieu à d'autres formes de participation citoyenne par la suite, du fait des

échanges, des rencontres, et de la confiance en soi développée au sein de la coopérative. C'est notamment ce que déclaraient Marguerite, Marjolaine et Antoine lors de leur entretien :

« Le SEL⁴⁶⁸ c'était suite à l'engagement chez Coopéco, parce qu'il y a beaucoup de membres de Coopéco qui sont aussi membres du SEL. (...) C'est une conséquence de Coopéco (...) Des gens en ont parlé et puis quelqu'un de Coopéco qui est dedans m'a dit : 'est-ce que ça t'intéresse ?', j'ai dit : 'ben oui'... Donc voilà. (...) Tu rencontres plein de gens, tu élargis ton... je ne vais pas dire ton champ d'action mais tu te fais de nouveaux amis. Puis du coup tu vas dans d'autres choses, ici [Gilles] par exemple c'est un des noyaux pour le carnaval de Charleroi. Donc on s'est impliqué. (...) En fait c'est un maillage qui se fait (...) Donc on se retrouve un peu partout. » [Marguerite]

« Dans mon village maintenant j'organise le ramassage de déchets, des choses comme ça tu vois ? Ici maintenant je viens de rentrer dans le comité de participation qui est organisé par la ville de Charleroi, où je représente le secteur où j'habite. Donc voilà je me mets de plus en plus dans des choses comme ça où on donne la possibilité aux citoyens de faire bouger les choses et donc j'essaye de voir ce qu'on peut faire. (...) Avec Coopéco, j'ai franchi le pas, je suis sortie de ma zone de confort, je suis allée dans un endroit où je ne connaissais personne et tout doucement je me suis fait ma place quoi. (...) Coopéco m'a quand même donné l'impulsion et la confiance en moi pour aller vers d'autres choses aussi quoi. (...) Je me sens plus... J'ai l'impression que je peux plus dire ce que je pense et donner une impulsion quoi. (...) J'ai vu que plein de gens chez Coopéco sont sensibilisés au Repair café, à l'obsolescence programmée, aux droits de la femme, etc. Et du coup je me dis que s'il y a plein de gens comme ça, je me dis qu'il y en a peut-être d'autres aussi dans mon entourage, du coup ça me conforte à en parler plus facilement quoi. (...) J'ai moins l'impression d'être une extraterrestre et de penser que je suis que la seule, puisque chez Coopéco j'ai rencontré plein de gens comme moi. Ça me donne de la confiance en moi de voir que d'autres sont comme moi. » [Marjolaine]

« Je n'étais pas vraiment engagé avant Coopéco. Coopéco ça a été vraiment le premier projet aussi radical et dans ce sens-là quoi. Après, il y en a eu d'autres. Je vais dire que Coopéco ça a été le point de départ. Quand je te disais le club Coopéco, c'est que Coopéco était le premier projet qui a rassemblé des gens, qui a permis à d'autres projets de germer. Je pense qu'il y a une très très grosse majorité de projets de mon entourage dans lesquels je suis, qui sont nés à l'intérieur de Coopéco. Le jardin du parc, le jardin partagé à Charleroi. Ce sont des membres Coopéco, c'est surtout à l'intérieur de Coopéco qu'on a rencontré des gens et en les rassemblant, ça a créé d'autres projets. Il y a aussi 'Composit', les espaces créatifs partagés, c'est aussi via Coopéco que j'ai rencontré ces personnes-là. » [Antoine]

⁴⁶⁸ Service d'échanges locaux.

Enfin, dans le même sens et pour conclure, comme le déclarait également Marguerite lors de son entretien : « *je ne vois plus les choses de la même façon : le regard change, il y a un avant et un après Coopéco. Tu te dis que la terre pourrait fonctionner autrement...* ».

5. Le volontariat chez Coopéco : entre contribution et politisation

Ce troisième chapitre empirique avait pour objectif de relater les résultats de notre troisième et dernière étude de cas, qui portait sur le volontariat au sein d'un supermarché participatif et coopératif (Coopéco à Charleroi). Nous avons introduit ce chapitre en contextualisant cette troisième forme de volontariat étudiée, dont nous avons vu qu'elle s'inscrit dans un contexte de développement croissant des supermarchés coopératifs et participatifs en Belgique et dans le monde. Nous avons également évoqué les racines historiques de ces supermarchés – qui puisent dans les mouvements coopératif et environnementaliste – et sur les raisons contemporaines de leur expansion – qui sont à comprendre en lien avec la défiance envers les pratiques de la grande distribution alimentaire et, plus largement, avec un certain renouveau de la critique du capitalisme depuis la fin des années 2000. Quant à la place du volontariat dans ces supermarchés d'un nouveau genre, nous avons expliqué dès l'entame de ce chapitre que, bien que le volontariat des client·es soit au fondement de leur modèle, l'applicabilité de la loi relative au volontariat dans ces supermarchés fait actuellement l'objet d'une controverse parmi les juristes.⁴⁶⁹ En pratique, le volontariat est mobilisé par ces supermarchés faute d'un statut plus adéquat et afin d'éviter que le travail volontaire en leur sein ne soit considéré comme du travail salarié, ce qui mettrait un terme à ces initiatives.

Comme dans les chapitres précédents, nous avons montré que la littérature scientifique relative à ce troisième type de volontariat pouvait être lue comme étant structurée par la même controverse qui anime la littérature sur le volontariat en général. En effet, à partir de la fin des années 2000, l'analyse sociologique des nouvelles formes de mise au travail des consommateur·rices a d'abord été étudiée comme une extension des pratiques d'exploitation. Mais d'autres sociologues ont ensuite souligné que, dans certains contextes, les activités volontaires des consommateur·rices peuvent constituer des vecteurs d'expression, de capacitation citoyenne, voire d'émancipation. Quant aux recherches récentes ayant porté

⁴⁶⁹ En effet, nous avons vu dans la première partie de cette thèse que la loi relative au volontariat s'applique *a priori* exclusivement aux organisations non-marchandes. Or, bien que la finalité de ces supermarchés coopératifs ne soit pas de générer du profit, il s'agit toutefois d'entreprises coopératives et non d'associations sans but lucratif ou d'organismes publics.

spécifiquement sur le travail volontaire au sein des supermarchés coopératifs et participatifs, bien qu'elles aient surtout porté sur les modes de gestion du travail et non sur les expériences du travail, nous avons vu qu'elles démontrent toutefois l'importance de ne négliger ni les dynamiques d'instrumentalisation, ni les différentes capacités réflexives et expressives que les consommateur·rices peuvent développer à travers ce type de travail.

Ce troisième type de volontariat étudié concernait des adultes de tout âge ayant des profils sociaux variés. Toutefois, à la différence des deux études de cas précédentes dans le cadre desquelles nous avons rencontré de nombreux·ses volontaires en quête d'intégration, nous avons vu que la grande majorité des volontaires investi·es chez Coopéco disposent déjà d'un statut reconnu et protecteur qui assure leur intégration indépendamment de l'exercice du volontariat.⁴⁷⁰ Quant à la finalité associée à la mobilisation du volontariat par l'organisation, nous avons vu que l'objectif principal est de proposer une alimentation de « qualité » à un prix réduit (dès lors qu'il n'y pas de frais salariaux à payer au sein du magasin). Rappelons également que ce troisième type de volontariat étudié laisse place à des niveaux d'investissement très variés, avec un minimum de trois heures de prestation par mois au service de la coopérative afin de pouvoir être client·e du magasin. De plus, par contraste avec les deux études de cas précédentes, nous avons vu que les volontaires impliqué·es chez Coopéco ne sont pas « défrayé·es » en échange de leurs prestations : la contrepartie du travail fourni réside dans l'accès au magasin, où les prix des produits sont moindres par rapport aux autres supermarchés qui proposent des produits similaires.

Comme pour les deux études de cas précédentes, l'exposé des résultats de cette troisième étude a été structuré suivant les quatre étapes de l'expérience du volontariat chez Coopéco. Pour synthétiser, les expériences des volontaires investi·es chez Coopéco semblent traversées par deux grandes logiques différentes. La première logique fait écho à l'expérience de plusieurs volontaires qui se sont engagé·es à l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie : elle consiste à apporter un soutien ponctuel à la coopérative dont les missions tangibles et immédiates résonnent avec des préoccupations en matière d'utilité collective (accessibilité d'une alimentation de qualité, renforcement du lien social à l'échelle locale, etc.). En contrepartie, cette logique d'expérience implique d'accorder une certaine importance aux étaiements identitaires que peut offrir l'engagement en termes de participation bénévole à un projet local, de sociabilité ou encore de plaisir dans l'exercice même du travail volontaire. La deuxième

⁴⁷⁰ En effet, les personnes impliquées chez Coopéco sont soit pleinement intégré·es sur le marché de l'emploi, soit retraité·es (cf. section 4.1.1.).

logique, qui n'a pas d'équivalent dans les deux premières études de cas, consiste plutôt à s'engager en tant volontaire en vue de participer activement à une organisation qui se veut démocratique d'une part et au projet politique plus large qu'elle soutient d'autre part. Nous détaillerons ces deux logiques dans le chapitre suivant, en les qualifiant de logique de contribution et de logique de politisation.⁴⁷¹ Mais il importe à l'issue de cette troisième et dernière étude de cas de revenir brièvement sur ses principaux résultats, à travers lesquels on a entrevu l'émergence de ces deux logiques, sans pour autant les qualifier comme telles.

La première section était consacrée à ce qui conduit à devenir volontaire chez Coopéco. Nous avons souligné que, par contraste avec de nombreux·ses volontaires du Service Citoyen et de l'hôpital de la Citadelle qui s'investissent substantiellement dans le volontariat en liant leur engagement à un enjeu biographique d'intégration, le volontariat chez Coopéco est plutôt saisi sur le mode de l'activité complémentaire, chargée d'un ensemble de valeurs considérées comme importantes, mais impliquant un investissement relativement léger. Quant aux motifs d'engagement initiaux des volontaires, nous avons montré qu'ils peuvent être classés selon trois catégories (qui renvoient à des intensités d'attentes variables portées sur le volontariat) : la consommation, l'activité et la participation. Au sein de chacune de ces catégories, certains motifs d'engagement sont plutôt centrés sur le·la volontaire lui·elle-même, tandis d'autres sont plutôt orientés vers autrui. Au sein du pôle de la consommation, nous avons distingué deux motifs d'engagement : accéder à des produits « *sains* » « *sans payer trop cher* » d'une part et consommer « *différemment* » en « *respectant* » la « *terre* » et les « *producteurs* » d'autre part. Au sein du pôle de l'activité, nous avons distingué trois motifs d'engagement : « *s'occuper* » de façon « *intéressante* », « *rencontrer* » des personnes qui partagent des valeurs communes et soutenir un projet porteur de sens.⁴⁷² Enfin, au sein du pôle de la participation, nous avons distingué deux motifs d'engagement : intégrer une organisation avec un mode de gestion participatif (par contraste avec son expérience professionnelle) d'une part et être acteur·rice d'une expérimentation subversive (contre le modèle capitaliste) d'autre part.⁴⁷³

La deuxième section portait sur le processus d'entrée chez Coopéco en tant que volontaire. Nous avons vu que ce processus était structuré de manière très différente que dans le cadre des deux autres organisations au sein desquelles nous avons enquêté. En effet, il n'y a pas ici

⁴⁷¹ Cf. chapitre 5 : Vers une typologie des logiques du travail volontaire.

⁴⁷² Ces deux premières catégories de motifs d'engagement renvoient à la logique de contribution que nous avons évoquée ci-dessus et que nous développerons en détail dans le chapitre suivant.

⁴⁷³ Ces motifs d'engagement renvoient à la logique de politisation que nous avons mentionnée ci-dessus et que nous détaillerons dans le chapitre suivant.

d'enjeu de sélection des candidat·es par l'organisation sur base de quelque critère que ce soit. Au contraire, toute personne qui souhaite intégrer la coopérative est invitée à participer à une séance d'information relativement informelle qui se veut aussi inclusive que possible. Nous avons expliqué que ces séances consistent à présenter les principes et les valeurs de la coopérative, et en particulier la vocation démocratique du projet, qui se traduit en pratique par l'ouverture des organes de gestion internes aux volontaires qui souhaitent participer. Du point de vue des volontaires, nous avons constaté que plusieurs nouveaux·elles arrivant·es se sentent relativement dérouté·es par leurs premiers pas au sein de cette organisation qui se montre particulièrement inclusive à leur égard (en présentant d'emblée le magasin comme leur « *appartenant* » en tant que coopérateur·rices) et qui poursuit une telle vocation démocratique (en les invitant à prendre part à la gestion et aux choix d'orientation de la coopérative). De plus, nous avons également vu que nombre de volontaires se disent quelque peu déstabilisé·es par leurs premières permanences au sein du magasin, où ils·elles doivent faire preuve d'une certaine autonomie. En effet, les volontaires se doivent d'assurer le bon fonctionnement du magasin sans recevoir de consignes d'un·e responsable hiérarchique, dès lors que le magasin est autogéré exclusivement par les volontaires et se veut aussi horizontal que possible.

Dans la troisième section de l'exposé des résultats, nous nous sommes intéressé aux expériences vécues du volontariat chez Coopéco à travers leurs multiples dimensions. Nous avons abordé successivement les activités exercées par les volontaires et les représentations subjectives de celles-ci, les expériences du travail volontaire chez Coopéco (niveaux d'investissement, modes d'exercice du travail, participation aux orientations du travail, etc.) et les représentations subjectives du volontariat. Comme pour les conclusions des chapitres empiriques précédents, nous ne reviendrons pas ici sur tous les éléments que nous avons développés en détail dans ce chapitre. Nous nous contenterons de nous arrêter succinctement sur deux questions importantes dans le cadre de cette thèse : la question de l'autonomie des travailleur·ses volontaires d'une part et la question du rapport à la contrepartie monétaire du travail d'autre part.

Sur la question de l'autonomie⁴⁷⁴, nous avons déjà rappelé ci-dessus l'autonomie qui est octroyée aux volontaires dès leur entrée dans l'organisation, non seulement pour ce qui concerne les tâches à prendre en charge durant les permanences au sein du magasin (où une confiance est accordée à chacun·e pour prendre des décisions et des initiatives, dans le respect des procédures établies collectivement), mais aussi dans la possibilité pour tout·e volontaire qui

⁴⁷⁴ Pour rappel, nous comprenons ici cette notion comme renvoyant à la capacité individuelle et collective des volontaires à poser des choix libres et non contraints concernant leur travail et les normes qui les encadrent.

le souhaite de prendre part aux décisions relatives à la gestion de la coopérative et à ses orientations (en particulier via les *caddies*).

Une fois impliqués dans la coopérative, nous avons vu que les volontaires sont libres de choisir parmi différents types d'activités, d'en changer au fil du temps, voire de proposer de nouvelles activités au sein de la coopérative. À ce propos, nous avons mis en avant les contrastes entre les activités dans lesquelles les volontaires choisissent de s'impliquer au sein de la coopérative et les activités professionnelles dans lesquelles ils·elles sont engagé·es par ailleurs (que ce soit pour la dimension concrète ou divertissante des activités volontaires, pour les valeurs qu'elles soutiennent, pour l'autonomie et la reconnaissance qui leur est accordée dans le cadre de ces activités ou encore pour les opportunités de participation qu'elles offrent).

À propos du temps de travail, nous avons montré que l'unique contrainte qui s'applique à tous·tes les volontaires est de prêter au minimum trois heures par mois au service de la coopérative (afin de pouvoir être client·e du supermarché). Mais, contrairement à l'expérience de nombre de volontaires que nous avons interrogé·es dans le cadre de nos deux études de cas précédentes, les volontaires de Coopéco ne vivent généralement pas leur engagement au sein de la coopérative comme une contrainte. De plus, nous avons vu qu'ils·elles sont libres de définir leurs horaires comme ils·elles le souhaitent en fonction de leurs disponibilités et de leurs préférences.

La coopérative nécessite toutefois un surinvestissement d'un nombre non négligeable de volontaires, dont nous avons montré qu'il était soutenu non seulement par une certaine disponibilité biographique mais aussi et surtout par l'importance que ces volontaires accordent au projet et aux valeurs qu'il soutient, ainsi qu'à l'expérience de participation qu'offre leurs activités volontaires au sein de la coopérative. En ce sens, par rapport aux deux logiques évoquées plus haut, les volontaires qui s'investissent au service de la coopérative bien au-delà des trois heures minimum requises s'engagent généralement dans une logique de politisation.⁴⁷⁵

Quant à l'autonomie octroyée aux volontaires dans le cadre de l'exercice de leurs activités, nous avons constaté que, bien qu'elle ne soit pas toujours évidente à s'approprier pour les volontaires (qui ont souvent l'habitude de travailler dans des contextes professionnels hiérarchiques), elle est particulièrement appréciée par ces dernier·es, de même que la volonté interne de réduire autant que possible les formes d'asymétrie dans les interactions entre les volontaires. En effet, bien que le fait que les volontaires qui sont davantage investi·es dans la coopérative aient un

⁴⁷⁵ Nous développerons ce point dans le chapitre suivant.

pouvoir de fait plus élevé que les autres est admis de quasiment tous·tes les volontaires, nous avons vu que les attitudes asymétriques qui peuvent surgir au sein de l'organisation sont particulièrement mal reçues par les volontaires, ce qui témoigne d'une forte attente d'égale considération (Ferrerias, 2007). De plus, au sujet de la participation aux orientations du travail, nous avons vu que, indépendamment du fait qu'ils·elles y prennent part activement ou non, les volontaires accordent une grande importance à la dimension démocratique de l'organisation et à la possibilité de participer aux décisions internes s'ils·elles le souhaitent. À ce sujet, plusieurs volontaires soulignent les contrastes entre leur expérience de volontariat au sein de la coopérative et leur expérience professionnelle dans l'emploi.

Comme lors des études de cas précédentes, nous avons également interrogé les volontaires de Coopéco sur la façon dont ils·elles situaient leur expérience du volontariat par rapport à leur conception du travail. Par contraste avec certain·es volontaires du Service Citoyen et, plus encore, avec nombre de volontaires de l'hôpital de la Citadelle, aucun·e des volontaires que nous avons interrogé·es chez Coopéco n'a indiqué percevoir le volontariat exclusivement comme une forme de « travail ». Nous avons mis en évidence une série d'éléments qui conduisent à une dissociation subjective du volontariat et du « travail », à travers lesquels nous avons constaté non seulement que, sous l'effet des expériences professionnelles passées, la conception du travail est souvent liée à l'emploi, mais que les expériences du volontariat soutiennent également un certain nombre d'attentes qui sont portées sur le travail en tant qu'activité, qui vont au-delà de ce que les volontaires peuvent vivre dans l'emploi.

Sur la question du rapport subjectif à la contrepartie monétaire du travail volontaire, contrairement aux deux premières études de cas qui concernaient des formes de volontariat indemnisées, la gratification monétaire du volontariat chez Coopéco réside dans l'accès à des produits alimentaires de qualité à des prix réduits par rapport à des produits alimentaires similaires vendus dans d'autres supermarchés. Si, de manière générale, tous·tes les volontaires que nous avons interrogé·es se déclarent sensibles à l'accessibilité du prix des produits chez Coopéco – que ce soit pour leur intérêt personnel ou pour le principe éthique au fondement du projet de la coopérative, consistant à rendre davantage accessibles ce type de produits alimentaires –, la plupart d'entre eux·elles ne « *comptent* » pas pour autant. Certain·es se disent d'ailleurs totalement désintéressé·es de ce que leur rapporte leur travail volontaire au service de la coopérative sur le plan économique. Ainsi, de manière générale, nous avons montré que les volontaires n'inscrivent pas leur engagement dans une logique économique. Plusieurs d'entre eux·elles confirment d'ailleurs qu'ils·elles continueraient à faire leurs achats au sein de

la coopérative même si les prix y étaient les mêmes qu'ailleurs, en raison de leur implication dans la coopérative, de leur sentiment de faire partie du projet (et donc de vouloir le soutenir) ou encore en raison de leur confiance en la provenance des produits qui sont vendus chez Coopéco.

Enfin, nous avons fait état des effets de l'expérience du volontariat chez Coopéco. Dans la continuité des catégories mobilisées pour renseigner les motifs d'engagement, nous avons constaté que ces effets pouvaient être regroupés en trois catégories (la consommation, l'activité et la participation). Sur le plan de la consommation, via différents facteurs que nous avons identifiés, nous avons expliqué que le volontariat chez Coopéco peut conduire à adopter ou à renforcer un mode de consommation alimentaire plus attentif aux pratiques de production qu'il sous-tend (sur le plan environnemental et social, ainsi qu'à ses effets sur la santé). En matière de socialisation au travail, nous avons expliqué que l'expérience du volontariat chez Coopéco produit au moins trois types d'effets sur les volontaires : (1) un gain de confiance en soi à partir de la reconnaissance d'un ensemble de compétences (qui se répercute sur l'expérience professionnelle en dehors de la coopérative) ; (2) une série d'apprentissages résultant du travail collectif (sur le plan de la bienveillance, de la tolérance et de l'octroi de la confiance envers autrui) ; (3) une découverte en pratique d'un modèle organisationnel coopératif et autogéré, que certain·es volontaires souhaitent ensuite appliquer ailleurs, notamment dans d'autres entreprises. Sur le plan de l'engagement citoyen (hors travail), l'expérience du volontariat chez Coopéco contribue d'une part à créer du lien social entre des personnes partageant des valeurs communes et à renforcer mutuellement l'importance accordée à ces valeurs et, d'autre part, elle semble également susciter d'autres formes d'engagement citoyen.

Pour conclure, comme les deux études de cas précédentes, cette troisième étude de cas démontre à nouveau la pertinence d'une analyse du volontariat sous l'angle du travail, en prenant en considération à la fois les dimensions instrumentales et expressives de cette notion et en se focalisant sur les expériences des acteur·rices. Cette approche nous a permis de constater la multiplicité des expériences et des logiques du volontariat au sein du supermarché Coopéco, sans les observer exclusivement sous l'angle de l'aspiration politique subversive dont elles témoignent (face aux pratiques de production et de consommation de masse) (Pleyers, 2011), mais sans les réduire pour autant nécessairement à une nouvelle forme de mise au travail gratuit des consommateur·rices à partir d'une instrumentalisation de leurs diverses aspirations (Dujarier, 2008). En constatant la coexistence dans les expériences du volontariat chez Coopéco d'une logique axée sur la contribution ponctuelle d'une part et d'une logique axée sur la

politisation d'autre part, notre étude apporte un nouvel éclairage par rapport aux travaux existants, dont nous avons souligné qu'ils ont relativement peu traité de la question des expériences du travail au sein des supermarchés coopératifs et participatifs. Nos résultats nous invitent à rejoindre les chercheur·ses qui suggèrent de dépasser une perspective économiciste sur le travail des consommateur·rices, en soulignant les diverses capacités pratiques, réflexives et politiques que les consommateur·rices peuvent déployer et développer via leur contribution à la production dans des contextes organisationnels à vocation militante (Dubuisson-Quellier, 2011; Madon, 2022). De plus, comme nos deux premières études de cas, cette troisième étude met à nouveau en évidence les liens continus et, surtout, contrastés entre les expériences du volontariat et les expériences de l'emploi, ainsi qu'entre les expériences du volontariat et le statut socio-économique des personnes. À ce propos, nous avons vu ici les modes d'investissement du statut de volontaire qui sont rendus possibles lorsque les personnes ont un statut reconnu et protecteur indépendamment de l'exercice du volontariat, mais aussi la multitude des attentes expressives que ces personnes portent sur le travail au sens large et qui s'expriment via le travail volontaire lorsqu'elles ne trouvent pas à s'exprimer dans l'emploi. Enfin, cette dernière étude met également en lumière deux logiques d'expérience qui, dans ce troisième contexte organisationnel, coexistent sous le couvert du statut de volontaire, dont il convient de rappeler qu'il est ici mobilisé discrètement comme un statut par défaut et sans certitude quant à son applicabilité juridique.

Chapitre 5. Vers une typologie des logiques du travail volontaire

1. Introduction

Dans la continuité de notre approche d’inspiration pragmatiste des expériences du travail volontaire⁴⁷⁶, les trois chapitres précédents nous ont permis de relater les principaux résultats de nos immersions dans des univers sociaux profondément contrastés, où nous avons rencontré des volontaires aux expériences multiples et variées. Si nous devions nous arrêter à ce stade de l’analyse, nous devrions conclure que, en deçà de cette catégorie d’action publique qui se présente comme uniforme et cohérente, le volontariat observé dans toute sa complexité révèle une grande pluralité d’expériences locales, selon les parcours de vie et les contextes organisationnels dans lesquels ces expériences s’inscrivent. Néanmoins, comme nous l’avons souligné à l’entame de notre thèse, si notre intention première était de reprendre à bras-le-corps l’analyse du travail au-delà du seul prisme de l’emploi salarié – en accordant une attention minutieuse aux expériences qui se déploient *in situ* –, nous souhaitons également éviter l’écueil d’un enfermement exclusif dans des micro-descriptions d’expériences singulières, qui ne permettent pas de monter en généralité.

Or, comme l’explique le sociologue F. Dubet (1994), dont l’approche nous a également inspiré, les acteur·rices construisent leurs expériences propres à partir de logiques d’action qui renvoient à des logiques sociales plus larges. Ainsi, en partant de la subjectivité et de l’action des acteur·rices, le·la sociologue peut identifier ces logiques d’action et ainsi monter en généralité au-delà des contextes situés où il·elle observe les expériences se déployer. En ce sens, l’objectif de ce cinquième et dernier chapitre sera de prendre un peu de hauteur en procédant à une lecture croisée des résultats de nos trois études de cas, en vue d’identifier les grandes logiques d’action qui se sont manifestées à différents degrés et sous différentes formes au cours de toute notre recherche empirique. Plus précisément, nous tenterons d’identifier ce que nous qualifierons ici de logiques du travail volontaire, qui renvoient à des types d’expérience du volontariat, c’est-à-dire à la fois à des significations subjectives du volontariat et à des modes d’action et d’interaction au fil de l’engagement dans une activité volontaire, qui prennent sens au regard des parcours de vie et des contextes organisationnels dans lesquels ils prennent place.

⁴⁷⁶ Cf. chapitre de problématisation générale.

L'enjeu de ce dernier chapitre empirique sera donc d'élaborer une typologie générale des logiques du travail volontaire, basée sur la comparaison de nos trois études de cas. Épistémologiquement, l'analyse typologique est une démarche qui s'inscrit pleinement dans la continuité de la posture sociologique adoptée dans notre thèse, partant du postulat que les individus disposent d'une certaine marge de manœuvre pour négocier avec les contraintes qui s'imposent à eux et, par conséquent, en accordant une attention particulière à la façon dont les individus justifient et donnent du sens à leurs conduites (Schnapper, 1999). Nous suivons ici D. Schnapper (1999), selon laquelle « les analyses typologiques se révèlent ainsi un instrument fécond pour articuler les expériences vécues par les individus, dont le sens est révélé par les enquêtes les plus minutieuses – microsociologiques –, avec l'interprétation historique de la société moderne – macrosociologique » (p. 120).

Il importe de préciser d'emblée que, comme toute démarche typologique (Schnapper, 1999), dans l'axe de la tradition wébérienne, l'objectif est de construire des « types idéaux », ce qui implique une opération de simplification de la réalité afin de permettre la compréhension sociologique. En effet, comme l'indiquait M. Weber (1904-1917/1992) lui-même :

« On obtient un idéal type *en accentuant* unilatéralement *un ou plusieurs* points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes donnés isolément, diffus et discrets, que l'on trouve tantôt en grand nombre, tantôt en petit nombre et par endroits pas du tout, qu'on ordonne selon les précédents points de vue choisis unilatéralement, pour former un *tableau de pensée* homogène (*einheitlich*). » (p. 181)

Autrement dit, l'enjeu de l'analyse typologique consiste à construire un modèle relativement abstrait en synthétisant les principaux acquis de la recherche (Schnapper, 1999). *In fine*, aucun·e des volontaires rencontrés·es durant notre enquête ne pourra être associé·e strictement et définitivement à une seule des logiques idéales-typiques identifiées, mais le sens qu'ils·elles attribuent à leur expérience du volontariat emprunte à une ou plusieurs de ces logiques, à des degrés divers et sous des formes variées. En effet, « la méthode typologique n'a pas pour objet de classer les personnes, mais d'élaborer la logique des relations abstraites qui permet de mieux comprendre les comportements et les discours observés et donne une nouvelle intelligibilité aux interactions sociales. » (Schnapper, 1999, p. 114). De plus, il importe de préciser que le sens qu'une même personne donne à son expérience du volontariat peut évoluer au fil du temps, en empruntant successivement à une logique puis à une autre. Néanmoins, l'objectif de notre analyse typologique est bien de construire un cadre volontairement simplifié à partir duquel l'ensemble des expériences observées empiriquement peuvent être interprétées.

En ce sens, l'horizon de cette analyse transversale est celui de la « généralisation analytique ». Une telle finalité consiste, comme l'explique V. Dupriez (*dans* Albarello, 2011), à proposer « une analyse systématique et approfondie permettant de discuter de propositions théoriques, non pas sur la base d'observations qui se répètent suffisamment, mais en fonction de la qualité des observations et de la valeur des interprétations proposées, potentiellement significatives pour interpréter d'autres cas particuliers » (p. 9). Cela étant, il importe de garder à l'esprit que, comme toute enquête, notre recherche est un processus qui n'est que provisoirement achevé : en ce sens, si l'analyse typologique proposée ici permet de dresser un portrait des différentes logiques d'expérience du travail volontaire qui ont émergé durant notre enquête, de nouvelles études devraient être entreprises afin de confronter notre modèle à l'épreuve d'autres réalités du volontariat.

2. Par-delà la complexité du réel : l'émergence de quatre logiques du travail volontaire

Au fil de l'exposé des résultats de nos trois études de cas, nous avons vu que les expériences du volontariat étaient traversées par de multiples tensions, et ce à toutes les étapes que nous avons analysées. En effet, dès le choix de s'engager dans une activité volontaire, nous avons vu que, au-delà des multiples connotations initiales auxquelles le volontariat renvoie, l'engagement peut être relativement subi (à défaut d'autres opportunités) ou véritablement choisi (parmi d'autres options possibles). Ensuite, nous avons montré que l'entrée dans l'organisation peut être vécue comme une expérience allant de la sélection à l'inclusion. Dans le cadre de l'expérience du volontariat en tant que telle, nous avons vu que les volontaires peuvent adopter une posture relativement subordonnée aux exigences de l'organisation ou assumer une position nettement plus autonome vis-à-vis de ces exigences. Nous avons également constaté que le volontariat peut être associé subjectivement par certaines personnes à une forme d'emploi légèrement rétribuée tandis que, pour d'autres, le volontariat renvoie à une expérience libre et gratuite, qui n'est pas comparable à une autre activité professionnelle. Enfin, les horizons désirés des engagements volontaires peuvent être axés sur le marché de l'emploi ou renvoyer à divers enjeux citoyens plus larges. Cette multiplicité des représentations et des modes d'interaction que nous avons observée en s'intéressant véritablement aux expériences des acteur·rices invitent à dépasser les approches sociologiques qui observent le volontariat soit exclusivement comme une forme de sous-emploi invisibilisé, soit comme une

pratique nécessairement citoyenne et émancipatrice. Dans la réalité, les expériences du volontariat sont hybrides et ces tendances coexistent.

Cela étant, il nous faut maintenant tenter de nous extraire du magma de la réalité sociale pour en donner une représentation simplifiée qui puisse faciliter sa compréhension. En relisant les résultats de nos trois études de cas, quatre grandes logiques d'expérience semblent se dégager. Nous les développerons en détail au fil de ce chapitre mais, pour commencer, il convient d'en livrer une première esquisse en prenant appui sur des verbatims typiques des acteur·rices que nous avons rencontré·es sur le terrain. La première logique renvoie à l'expérience de nombreux·ses volontaires que nous avons interrogé·es en particulier au cours de nos deux premières études de cas et qui aspiraient à « *avoir une place* » via l'exercice du volontariat. La deuxième logique concerne l'expérience des volontaires que nous avons interrogé·es principalement dans le cadre de notre première étude de cas, qui cherchaient à « *trouver une route* » à travers le volontariat. La troisième logique couvre l'expérience des volontaires que nous avons rencontré·es au cours de nos deuxième et troisième études de cas, qui souhaitaient « *apporter [leur] pierre* » via le volontariat. Enfin, la quatrième logique renvoie à l'expérience des volontaires rencontré·es durant notre troisième étude de cas et qui voulaient « *changer de système* » via leur engagement volontaire. Nous avons croisé ces quatre logiques d'expérience du volontariat à plusieurs reprises au fil des chapitres empiriques précédents, sans pour autant les identifier comme telles.

Tableau 20 : Première esquisse des quatre logiques du travail volontaire, à partir de verbatims types

1. « <i>Avoir une place</i> »	3. « <i>Apporter ma pierre</i> »
2. « <i>Trouver une route</i> »	4. « <i>Changer de système</i> »

Si l'on prolonge l'analyse transversale de nos résultats, on constate que ces quatre logiques esquissées sous une première forme ci-dessus peuvent être classées suivant deux axes structurants, composés respectivement de deux pôles principaux.

Le premier axe renvoie à l'orientation personnelle associée à l'expérience du volontariat. Au fil des trois chapitres précédents, nous avons constaté que l'implication dans une activité volontaire peut être orientée soit en priorité vers le·la volontaire lui·elle-même, soit tournée en priorité vers autrui. Nous entendons ici l'orientation vers soi comme étant associée à la poursuite d'un objectif biographique personnel à travers l'exercice du volontariat. Concernant

l'orientation vers autrui, elle implique que le·la volontaire associe son investissement dans l'activité à un autrui, que celui-ci soit une personne en particulier ou, plus généralement, un certain public, voire la société au sens large.

Il est essentiel de souligner que ces deux pôles constituent les extrémités d'un axe qu'il faut comprendre comme un *continuum* sur lequel les multiples expériences du volontariat peuvent être situées. Ainsi, en pratique, toute expérience du volontariat implique nécessairement un rapport à soi et un rapport à autrui, à des degrés divers. Toutefois, le plus souvent, une des deux orientations prédomine sur l'autre. Concernant les quatre logiques d'expérience présentées sommairement ci-avant, nous verrons au fil des développements qui suivent que les deux premières logiques renvoient à une prédominance d'un rapport à soi, tandis que les deux dernières logiques renvoient à une prédominance d'un rapport à autrui.

Le deuxième axe renvoie au cadre subjectif de l'action qui oriente l'expérience du volontariat. En nous inspirant ici partiellement des écrits de E. Goffman sur les *Cadres de l'expérience* (1974/1991), il faut comprendre la notion de cadre subjectif de l'action comme les coordonnées normatives qui orientent l'action et qui lui donnent sa signification du point de vue de celui ou celle qui agit. Au cours des chapitres précédents, nous avons vu que les expériences des volontaires peuvent soit être structurées en priorité par le cadre défini et normé par l'organisation, soit prendre sens par rapport à un cadre plus large, dont l'horizon est celui de l'expression individuelle ou collective. D'une part, lorsque le cadre de l'action est celui de l'organisation, cela implique que l'expérience est profondément définie par les normes associées au volontariat par l'organisation, en particulier en matière d'organisation du travail (horaires attendus, tâches à exécuter, règles à respecter, etc.), tout en accordant également une forte importance aux contreparties matérielles ou symboliques offertes en échange des prestations. Autrement dit, ce premier pôle rassemble les expériences des volontaires qui, en quelque sorte, composent avec les règles du jeu. D'autre part, le cadre de l'action peut dépasser les coordonnées organisationnelles et être défini en priorité par un enjeu d'expression. Ce deuxième pôle renvoie aux expériences des volontaires qui sont capables de se détacher plus aisément des règles du jeu définies par l'organisation, car l'horizon expressif de leur action – orienté vers une réalisation d'eux·elles-mêmes et/ou vers une mise en œuvre de leurs valeurs politiques – prime sur l'organisation où l'action se déroule.

Ici encore, ces deux pôles doivent être compris comme les extrémités d'un *continuum* sur lequel les expériences du volontariat peuvent être positionnées. En effet, toute expérience est au moins partiellement déterminée par le cadre organisé dans lequel elle prend place, tout autant qu'elle

est également nécessairement orientée par un horizon d'expression qui dépasse ce cadre organisé. Cela étant, généralement, un des deux pôles prédomine plus ou moins fortement sur l'autre. Quant aux quatre logiques d'expérience esquissées ci-avant, nous verrons que la première et la troisième logiques renvoient à une prédominance du cadre organisationnel de l'action, tandis que la deuxième et la quatrième logiques renvoient à une prédominance du cadre expressif de l'action.

Tableau 21 : Première mise en forme des quatre logiques du travail volontaire, selon deux axes structurants

		Axe 1 (Orientation personnelle)	
		Rapport à soi prédominant	Rapport à autrui prédominant
Axe 2 : Cadre subjectif de l'action	L'organisation comme cadre subjectif d'action prédominant	« Avoir une place »	« Apporter ma pierre »
	L'expression comme cadre subjectif d'action prédominant	« Trouver une route »	« Changer de système »

Les quatre sections suivantes de ce chapitre seront consacrées au développement de ces quatre logiques idéal-typiques. Comme nous l'expliquerons en détail, l'expression de ces différentes logiques par les volontaires est profondément liée à la fois aux situations de vie dans lesquelles le volontariat prend place – en particulier aux situations des personnes sur le marché de l'emploi et, dans une moindre mesure, à l'âge – et aux organisations qui mobilisent le volontariat – qui associent à ce statut des finalités, des normes et des référentiels divers.

Pour chacune des logiques identifiées, nous reprendrons à titre illustratif certains verbatims des volontaires interrogés dont les expériences se rapprochent le plus fortement de la logique en question. Nous qualifierons les expériences de ces volontaires de « cas noyaux », car elles constituent en quelque sorte le cœur de la logique en question et elles nous ont permis de l'identifier et de l'élaborer.

Cela étant, dès lors que notre typologie a pour objectif de couvrir l'ensemble des expériences rencontrées au fil de nos trois études de cas, nous verrons à la fin de ce chapitre que les expériences d'un grand nombre de volontaires se situent soit à la limite d'une certaine logique,

soit au croisement entre deux logiques. Nous verrons également comment les expériences peuvent évoluer d'une logique à une autre au fil de l'engagement, pour des raisons biographiques personnelles ou, le plus souvent, en raison du contexte organisationnel dans lequel les expériences se déploient.

3. « *Avoir une place* » ou la logique d'intégration

3.1. Introduction : le volontariat comme travail accessible

Comme l'a montré brillamment R. Castel (1995, 2009), dans notre société contemporaine, le travail est particulièrement valorisé : il fonde l'intégration et la reconnaissance sociale. La centralité du travail dans l'identité sociale est largement soutenue par de nombreuses enquêtes quantitatives récentes à l'échelle européenne (Méda & Vendramin, 2013). En miroir, les personnes qui ne travaillent pas se voient « disqualifiées » (Paugam, 2009), « désaffiliées » (Castel, 1995). Pour ces personnes, la priorité devient d'accéder au travail pour exister socialement et renforcer ainsi leur « estime » d'elles-mêmes (Honneth, 2002). Or, depuis la fin du 20^{ème} siècle, les conditions de l'intégration par le travail sont ébranlées, en raison notamment de la précarisation des conditions de travail sur le marché de l'emploi et de la persistance d'un chômage de masse (Castel, 1995). Mais cette raréfaction de l'emploi salarié stable et protégé n'a pourtant fait qu'accroître la valeur attribuée subjectivement au travail (Abdelnour, 2018). Dans ce contexte, avec le soutien plus ou moins appuyé de politiques d'« activation » des demandeur·ses d'emploi, on voit se développer de multiples activités qui ne sont pas des emplois salariés assurant une véritable indépendance économique et sociale des personnes qui les exercent (Castel, 2009) mais qui peuvent toutefois être investies par les exclu·es du marché comme des formes de « travail accessible » (Demazière & Zune, 2016), car elles sont tout de même génératrices de revenus et, surtout, car elles constituent un support d'existence sociale. Néanmoins, la norme de l'emploi salarié pleinement protecteur et socialement reconnu semble se maintenir comme le premier horizon désiré par la plupart des personnes exclues du marché de l'emploi (Abdelnour, 2018; Demazière & Zune, 2016).

Si nous évoquons ici ces tendances sociétales générales, c'est parce qu'elles se sont manifestées très clairement au cours de notre recherche empirique, en particulier dans le cadre de nos deux premières études de cas. Elles se cristallisent dans une première logique d'expérience du volontariat qui consiste à se saisir de ce statut dans une visée d'intégration sociale. Cette première logique est exprimée par des personnes qui ont pour point commun de ne pas disposer

d'un statut professionnel stable et sécurisant, en particulier des jeunes adultes en quête d'insertion socio-professionnelle⁴⁷⁷ et des personnes en âge de travailler mais exclues plus ou moins durablement du marché de l'emploi. Sont donc ici concernées des personnes qui, au-delà de leurs statuts divers (demandeur·ses d'emploi en « stage d'insertion »⁴⁷⁸ ou bénéficiaires du chômage, allocataires du CPAS, invalides, demandeur·ses d'asile, sans statut, etc.), subissent une situation d'exclusion du marché de l'emploi. En guise d'introduction au développement de cette première logique idéal-typique, le Tableau 22 exposé ci-après reprend certains verbatims des volontaires interrogé·es dont les expériences renvoient de façon la plus évidente à cette première logique du travail volontaire. Les expériences de ces volontaires constituent ainsi les cas noyaux⁴⁷⁹ de cette logique d'intégration.

Tableau 22 : Volontaires dont les expériences renvoient de façon la plus évidente à la logique d'intégration

Volontaires ⁴⁸⁰	Verbatims illustratifs de la logique d'intégration ⁴⁸¹
Meryem ^{PSC} (20 ans, DE en stage d'insertion)	« Je me suis dit : 'je cherche un taf, le volontariat ça peut peut-être aussi déboucher sur un boulot'. »
Lilian ^{PSC} (24 ans, DE en stage d'insertion)	« Dans l'immédiat je voulais travailler pour gagner ma croûte. Mais bon, aller faire du volontariat et ne rien gagner, ça me va aussi. Quand t'as besoin de sous aussi... Je me suis dit : 'c'est six mois, je fais quelque chose, et il y aura bien quelque chose en sortant de là quoi.' »

⁴⁷⁷ Il est bien connu que la situation des jeunes sur le marché du travail est tendanciellement plus précaire que celle de leurs aîné·es (taux de chômage élevé, emplois temporaires et précaires, etc.). Comme le souligne à ce sujet O. Galland (2017), « la main-d'œuvre juvénile constitue à l'évidence aujourd'hui plus qu'hier une variable d'ajustement de l'économie » (p. 155). Dans le même sens, D. Méda et P. Vendramin (2013) indiquent que les jeunes sont « majoritaires dans les emplois précaires, au chômage et moins couverts par les dépenses de protection sociale des États » (p. 172).

⁴⁷⁸ Pour rappel, depuis 2012, les jeunes adultes de 18 à 24 ans qui s'inscrivent comme demandeur·ses d'emploi auprès des services régionaux en charge de l'emploi doivent réaliser un « stage d'insertion » durant un an avant de pouvoir prétendre à des prestations sociales. Il est dit aussi « stage d'attente ». Notons que les demandeur·ses d'emploi en « stage d'insertion » ne sont pas contraint·es par les services régionaux en charge de l'emploi d'effectuer des activités volontaires.

⁴⁷⁹ Cf. *supra*.

⁴⁸⁰ Les organisations dans lesquelles les volontaires répertorié·es ci-après ont été rencontré·es sont reprises ci-dessous à titre indicatif : « PSC » renvoie à la Plateforme du Service Citoyen, « CHR » renvoie à l'hôpital de Liège, « COOP » renvoie au supermarché Coopéco. Nous avons également repris les statuts des personnes concernées au moment où elles sont devenues volontaires : « DE » renvoie à « demandeur·se d'emploi » ; le « stage d'insertion » renvoie à une période durant laquelle la personne n'a pas droit à des prestations sociales (cf. rappel ci-dessus) ; le « RIS » renvoie au revenu d'intégration sociale (versé par le Centre Public d'Action Sociale) ; « DA » renvoie à « demandeur·se d'asile ».

⁴⁸¹ Les verbatims repris ici sont exclusivement destinés à illustrer et à introduire la logique d'intégration. Ils ne couvrent bien entendu aucunement l'ensemble des argumentaires qui renvoient à cette logique (cf. *infra* pour plus de détails).

Ahmed ^{PSC} (20 ans, DE en stage d'insertion)	« Après je ne sais combien de CV envoyés et de refus, j'ai un peu baissé les bras, c'était un peu compliqué de se relancer... Du coup je suis tombé sur le Service Citoyen. » « Je ne l'ai pas vraiment pris en mode 'mission' parce que je me suis dit : 'je travaille dans l'entreprise'. »
Jessica ^{PSC} (22 ans, DE en stage d'insertion)	« J'ai pensé que ça pouvait déboucher sur un travail. » « En plus c'est rémunéré, donc ça c'est bien aussi. »
Lorenzo ^{CHR} (27 ans, DE au chômage)	« C'est une occasion (...) Si cette crise n'était pas arrivée, on aurait pu postuler tant qu'on voulait, la Citadelle ne nous aurait jamais appelés. » « Le but c'est de toute façon au final d'avoir une place ici. »
Karim ^{CHR} (40 ans, indépendant en cessation d'activités, sans prestations sociales)	« Mon voisin qui travaille ici m'a dit : 'si tu veux rentrer à la Cita, tu commences comme bénévole, t'as toutes tes chances !' » « S'il n'y avait pas de défraiement ça aurait été hors de question (...) Si c'est pour venir te crever pour pas un franc... »
Valentina ^{CHR} (32 ans, DE sans prestations sociales)	« Je cherche, je cherche, je cherche tout le temps, et en attendant je fais du bénévolat... » « Il y a des moments où on n'est pas à 100%. Je me dis : 'ok, c'est comme si c'était mon travail, je dois y aller.' »
Nadia ^{CHR} (54 ans, DE au chômage)	« Moi, le seul travail que je veux, c'est l'hôpital, franchement. » « Quand je vois du travail, je travaille comme une folle, tu vois ? Je suis la première à faire le travail. Je suis comme ça. »
Patricia ^{CHR} (53 ans, bénéficiaire du RIS, CPAS)	« Le jour où ils auraient besoin de personnel, vu qu'on a déjà un pied dedans... Ça peut amener à autre chose, à un engagement. » « Le fait de recevoir un petit quelque chose, ça te motive aussi à travailler plus. »
Tiffany ^{CHR} (25 ans, DE au chômage)	« Je m'étais dit : 'je vais rentrer un peu dans l'hôpital, donc ça va encore un peu plus m'aider pour un poste par après ou quoi que ce soit. » « J'avais dit que je voulais bien faire un week-end sur deux (...) Je suis jeune, donc la fatigue je ne la connais pas encore (...) Je venais comme si c'était ma journée de travail, comme si j'avais un contrat normal. »
Thomas ^{CHR} (21 ans, DE en stage d'insertion)	« Ça me permettait d'avoir un pied dans le milieu, à la Citadelle, parce qu'il faut penser avenir aussi, pour après avoir un contrat à la suite de ma formation, c'était intéressant. »
Julien ^{CHR} (20 ans, DE en stage d'insertion)	« J'étais demandeur d'emploi et, vu que je ne trouvais pas d'emploi dans ce que je recherchais depuis un an, ma mère m'a dit de venir faire du bénévolat en attendant de trouver quelque chose. » « Le but c'est d'évoluer et d'essayer d'avoir une place ici. »
Fatima ^{CHR} (49 ans, DA)	« Je me dis : 'quand tu es motivé, quand tu es courageux, on va d'abord venir voir la personne qui est toujours courageuse'. Ça va permettre aussi d'avoir le contrat de travail après. Moi je pense comme ça. »

3.2. Devenir volontaire suivant une logique d'intégration

Comme en témoignent les extraits d'entretien repris dans le Tableau 22, la logique d'intégration consiste d'une part à mobiliser le volontariat comme un statut et une activité de substitution

faute d'une intégration stable via l'emploi salarié, à l'image de Lorenzo (volontaire à l'hôpital de Liège) qui expliquait lors de son entretien : « *Je me voyais finir partout, sauf ici. Les hôpitaux ça n'a jamais été mon truc. Mais, vu la situation, toutes les cartes sont redistribuées* ». D'autre part, dans une logique d'intégration, le volontariat peut également être mobilisé comme un support pour renforcer ses chances d'accéder à un emploi stable et sécurisant, à l'instar de Lilian (volontaire en Service Citoyen) qui déclarait durant son entretien : « *il y aura bien quelque chose en sortant de là* ».

Plus précisément, sous sa forme idéale-typique, la logique d'intégration est caractérisée par trois types de motifs d'engagement initiaux, qui prennent pleinement sens au regard de « l'épreuve » que constitue le chômage pour celles et ceux qui le vivent, aujourd'hui comme hier (Demazière & Zune, 2021; Schnapper, 1981).

Le premier motif d'engagement consiste à « *s'occuper* » durant une période de recherche d'emploi marquée typiquement par « *l'attente* » entre des moments de projection stimulants et des phases de déception face à la non-obtention des emplois prisés. Le volontariat apparaît ainsi comme un moyen de rester « *actif·ve* » durant cette période, afin de s'extraire des introversions difficiles à vivre, de retrouver un rythme et une structure autour de tâches concrètes à réaliser, voire de montrer sa bonne volonté à son entourage. Jean-Pierre (volontaire à l'hôpital de Liège)⁴⁸² déclarait ainsi lors de son entretien : « *J'avais envie de rester quelqu'un de bien, enfin de bien... enfin quelqu'un d'actif* ».

Le deuxième motif d'engagement typique d'une logique d'intégration consiste à espérer obtenir un emploi via l'exercice du volontariat, idéalement directement dans l'organisation où l'activité volontaire est réalisée – en mettant « *un pied dans la porte* » (Karim, volontaire à l'hôpital de Liège) – ou éventuellement dans une autre organisation – en enrichissant son « *CV* » d'une nouvelle expérience et en développant des « *compétences* ».

Le troisième motif d'engagement, qui ne concerne que des personnes en difficulté économique, consiste à renforcer sa sécurité économique via le volontariat. En ce sens, le « défraiement

⁴⁸² Les lecteur·rices attentif·ves remarqueront que certain·es volontaires dont les verbatims sont repris dans le développement des différentes logiques ne figurent pourtant pas dans les Tableaux introductifs mentionnant les volontaires dont les expériences se rapprochent le plus fortement de la logique en question. En effet, comme nous le verrons dans la dernière section de ce chapitre, un certain nombre de volontaires ont des expériences qui peuvent se rapprocher partiellement de l'une des logiques identifiées, sans pour autant en constituer des « cas noyaux » et en empruntant éventuellement à une ou plusieurs autre(s) logique(s) du travail volontaire. Nous avons souhaité reprendre ponctuellement les propos de certain·es d'entre eux·elles lorsque ceux-ci étaient particulièrement révélateurs de la logique développée, pour montrer que les logiques ne sont pas liées au sens strict à des personnes mais qu'elles renvoient à des expériences nécessairement mouvantes et hybrides.

forfaitaire » au sens légal peut être saisi en pratique comme un « *salaire* » par les personnes qui l’obtiennent – « *ce n’est rien mais c’est mon salaire, parce que je n’ai rien de plus* » (Valentina, volontaire à l’hôpital de Liège) –, voire déterminer d’emblée la durée de l’engagement dans l’activité volontaire – « *en tant que bénévole, tu as le droit de gagner, d’après le contrat que j’ai à la maison, 1300€ et quelques sur l’année, sans être taxé (...), donc j’ai calculé : ça fait 40 jours sur l’année.* » (Patricia, volontaire à l’hôpital de Liège). Dans la même perspective, à la marge, l’investissement dans le volontariat peut apparaître comme un moyen pour se constituer des droits au chômage, lorsque cet investissement est évalué comme une expérience positive dans le cadre du « stage d’insertion » des demandeur·ses d’emploi (comme nous l’avons vu par exemple dans le cadre du Service Citoyen) : « *au bout d’un an d’inscription au Forem et deux évaluations positives tu peux toucher le chômage. (...) Moi c’est aussi pour ça que je faisais le SC (...), pour avoir une sécurité financière* » (Meryem, volontaire en Service Citoyen).

Au regard de ces premiers éléments, il apparaît évident que la logique d’intégration est marquée par une prédominance d’un rapport à soi et d’une attention particulièrement forte au cadre de l’action défini par l’organisation. En effet, d’une part, conformément à la définition que l’on a donnée du rapport à soi : l’investissement dans le volontariat s’inscrit ici en priorité dans une projection biographique personnelle axée sur l’intégration, qui passe en particulier par le fait de son montrer actif·ve et par l’accès à un emploi stable et reconnu. D’autre part, concernant le cadre de l’action, il y a ici une attention prioritaire accordée aux contreparties matérielles et symboliques de l’activité : à savoir l’indemnité octroyée par l’organisation en contrepartie des prestations effectuées et/ou la possibilité via le volontariat de s’identifier à un·e travailleur·se comme les autres membres de l’organisation. Néanmoins, sur un mode mineur, la logique d’intégration n’est pas pour autant dénuée d’un certain rapport à autrui – dès lors qu’il s’agit également d’avoir une certaine utilité sociale via l’exercice d’une activité volontaire et d’intégrer une équipe de « *collègues* » – et d’un rapport à l’activité qui dépasse les coordonnées organisationnelles de l’action, car l’objectif qui consiste à s’intégrer socialement s’inscrit également dans une volonté de réalisation de soi au sein de la collectivité au sens large, en y acquérant une « *place* » reconnue socialement.

3.3. Entrer dans l'organisation suivant une logique d'intégration

Au-delà des motifs d'engagement dans le travail volontaire, force est de constater que la logique d'intégration implique également un certain mode d'entrée dans l'activité. En effet, au vu de la phase de vie qu'elles traversent (marquée par une recherche d'emploi), les personnes qui s'engagent en tant que volontaires en priorité dans une perspective d'intégration ont des représentations de l'entrée dans l'organisation qui empruntent largement aux normes du recrutement qui dominent sur le marché de l'emploi. Dans cette perspective, il s'agit pour elles de « *postuler* », de déposer une « *candidature* », voire une « *lettre de motivation* », en vue d'« *être engagé·es* », « *accepté·es* » ou « *pris·es* » par l'organisation.

Ces représentations ont des effets sur l'attitude adoptée par les volontaires lors de leurs premiers échanges avec les représentant·es des organisations où ils·elles souhaitent s'investir. En effet, au fil de nos deux premières études de cas, nous avons vu que certain·es volontaires adoptaient une attitude particulièrement docile en entrant dans les organisations, en attribuant aux responsables de celles-ci tout le pouvoir de les recruter ou non, de définir l'organisation de leur travail et le contenu de leurs activités, sans saisir les éventuelles marges d'autonomie qui leur étaient octroyées par ces organisations. Cela peut se comprendre en ce sens que, dans une logique d'intégration, l'enjeu prioritaire est d'être « *accepté·e* », ce qui implique de mettre en avant ses « *compétences* », de se montrer « *motivé·e* » et à l'écoute des attentes de l'employeur·se. C'est ainsi par exemple que Meryem (volontaire en Service Citoyen) décrivait son premier entretien avec la responsable de l'organisation où elle s'est investie comme volontaire : « *vu que c'est un entretien moi je voulais qu'elle m'accepte dans son entreprise, donc j'étais là 'oui, oui, oui, j'aime ça, j'aime faire ça'. Tu vois ? Alors qu'en fait pas du tout...* ». Plus radicalement encore, Lorenzo (volontaire à l'hôpital de Liège), profondément sceptique par rapport à la crise sanitaire et aux mesures prises pour y faire face, disait se sentir « *en territoire ennemi* » lors de la séance d'information à laquelle il a assisté, mais il s'est abstenu de partager son opinion pour surtout ne pas manquer cette « *opportunité* » professionnelle.

Il importe également de souligner que, au-delà de s'inscrire en lien étroit avec une situation de vie bien particulière – marquée en priorité par une expérience de marginalité par rapport au grand intégrateur social qu'est le travail –, la logique d'intégration ne peut être dissociée d'un contexte organisationnel qui permet, voire suscite son expression. Ainsi, si nous avons vu cette logique d'expérience se manifester en particulier dans le cadre de nos études portant sur le

volontariat en Service Citoyen et sur le volontariat à l'hôpital de Liège durant la crise sanitaire, il faut rappeler que ces deux organisations mobilisaient en partie les candidat·es en mettant en avant la contribution potentielle du volontariat à l'insertion professionnelle future, et ce dès l'entrée des volontaires dans l'organisation. Cette tendance était particulièrement manifeste à l'hôpital de Liège, où le volontariat a été présenté dès le départ comme un support privilégié d'accès à un emploi stable dans l'établissement – « *[La responsable] m'a dit : 'si vous faites du bénévolat et qu'on cherche du personnel, vous allez être dans les premiers'* » (Nadia, volontaire à l'hôpital de Liège).

3.4. Vivre le volontariat suivant une logique d'intégration

La logique d'intégration est également étroitement liée à certaines représentations subjectives et attitudes dans le cadre de l'expérience du volontariat en tant que telle. Dans la continuité du mode d'entrée dans l'organisation décrit ci-avant, une fois entré·es dans l'organisation, les personnes qui associent le volontariat en priorité à un moyen pour exercer une activité faute d'avoir un emploi stable et reconnu, et en vue d'obtenir un tel emploi (voire en vue d'obtenir une faible rétribution économique) ont tendance à faire l'expérience du volontariat comme s'il s'agissait d'un emploi. En effet, ils·elles se représentent leurs référent·es au sein de l'organisation comme des supérieur·es hiérarchiques (ils·elles les qualifient ainsi de « *patron·ne* », de « *chef·fe* », de « *directeur·rice* », etc.) et se comportent à leur égard comme des exécutant·es des tâches qui leur sont « *demandées* ». Voici par exemple comment Lorenzo (volontaire à l'hôpital de Liège) justifiait son attitude envers ses supérieur·es : « *si on se démarque trop, en disant 'moi je ne suis pas d'accord avec ça, ça, et ça', ça peut nous coûter un poste, notre poste* ».

De plus, lorsqu'il est saisi en priorité sur le mode de l'intégration, le volontariat devient une expérience centrale dans la vie des personnes. Comme nous l'avons vu en particulier dans le cadre de notre enquête à l'hôpital de Liège, bien que les volontaires aient théoriquement la liberté de définir leur régime de travail, celles et ceux qui étaient en quête d'intégration s'investissaient à plein-temps ou autant qu'ils·elles le pouvaient, en vue d'apparaître comme des « *travailleur·ses* » comme les autres et de se montrer « *motivé·es* » et « *courageux·se* » (dans l'espoir d'obtenir un emploi stable et reconnu à l'issue du volontariat). Certain·es allaient d'ailleurs jusqu'à demander à leur « *chef* » l'autorisation de « *prendre congé* » (Karim, volontaire à l'hôpital de Liège).

Dans l'exercice de l'activité, les volontaires en quête d'intégration se montrent également particulièrement proactif·ves, en vue d'être reconnu·es comme un·e « *collègue* » par les professionnel·les salarié·es au sein de l'organisation et surtout ne pas se voir « *coller* » une « *étiquette* » de volontaire (Lilian, volontaire en Service Citoyen). En ce sens, Tiffany (volontaire à l'hôpital de Liège) indiquait par exemple lors de son entretien : « *je n'ai pas envie que les gens ressentent que je suis juste bénévole, que je sois là à me croiser les bras pendant une heure* ». Ils·elles se représentent et présentent leur volontariat comme un « *travail* » car ils·elles le vivent comme une activité contraignante, impliquant l'exercice de tâches partiellement ou totalement similaires à celles des professionnel·les de l'organisation, et en contrepartie de laquelle ils·elles perçoivent une rétribution.

En ce sens, à propos du « *défraiement* » perçu en contrepartie des prestations réalisées, celui-ci apparaît ici comme une préoccupation lorsque la nécessité l'impose et/ou dans le cadre d'une attente de reconnaissance du travail réalisé. En ce sens, certain·es volontaires en quête d'une intégration sur le marché de l'emploi comparent avec amertume ce défraiement aux rémunérations en vigueur sur ce marché – « *je me voyais comme un employé (...), sauf que j'avais un 0 en moins à mon salaire* » (Ahmed, volontaire en Service Citoyen). Pour quelques volontaires en difficulté économique, nous avons vu que le défraiement perçu en tant que volontaire peut être considéré comme un « *salaire* » (voire un « *gagne-pain* ») et avoir un effet sur le volume des prestations effectuées – « *au plus je fais d'heures, au plus ça rentre* » (Patricia, volontaire à l'hôpital de Liège).

Ici encore, il importe de souligner que ces représentations subjectives et ces attitudes que l'on peut associer à une logique d'intégration ne sont pas indépendantes du contexte organisationnel dans lequel elles prennent place. En effet, selon les normes et les référentiels qu'elles associent au volontariat, les organisations peuvent contribuer à l'expression d'une telle logique. En ce sens, les deux organisations dans lesquelles nous avons observé une logique d'intégration (la Plateforme du Service Citoyen et l'hôpital de Liège) importent certains codes issus du marché de l'emploi dans la façon dont elles encadrent les volontaires. Le volontariat en Service Citoyen implique par exemple un engagement à temps plein, une légère indemnisation mensuelle des prestations et la réalisation d'activités partiellement similaires à celles des employé·es au sein des organisations partenaires. De plus, même si la terminologie issue du marché de l'emploi est bannie par l'organisation en vue de se prémunir des accusations de substitution à l'emploi salarié, nous avons vu que l'insertion professionnelle future des volontaires est avancée par les responsables de l'organisation pour justifier certaines exigences qui reposent sur les volontaires

et les sanctions le cas échéant. À l'hôpital de Liège, bien que les volontaires avaient davantage d'autonomie pour définir leurs horaires de travail, ils·elles étaient mobilisé·es pour se substituer aux employé·es absent·es et ils·elles recevaient un « défraiement » calqué sur le volume de leurs prestations. De plus, comme à la Plateforme du Service Citoyen, nous avons vu que l'insertion professionnelle future étaient également avancée par les responsables hiérarchiques de l'hôpital pour justifier certaines exigences portant sur les volontaires (telles que la ponctualité, le respect des temps de pause, la rigueur au travail, etc.). Certain·es responsables du management ont également fait miroiter des opportunités d'emploi à des volontaires en quête d'intégration.

3.5. L'issue du volontariat suivant une logique d'intégration

Suivant une logique d'intégration, le volontariat est considéré par les personnes qui s'y investissent comme une expérience réussie si elle aboutit à l'objectif escompté, c'est-à-dire si elle favorise l'insertion professionnelle via l'acquisition d'une expérience et de compétences valorisables sur le marché de l'emploi, voire idéalement si elle donne accès à un statut d'emploi stable, reconnu et sécurisant. Dans le cadre de notre étude sur le volontariat à l'hôpital de Liège en particulier, nous avons vu que, pour les personnes qui saisissent le volontariat essentiellement dans une logique d'intégration, l'obtention d'un emploi à l'issue du volontariat était vécue comme une « *fierté* », une « *récompense* » méritée au regard des sacrifices opérés. À l'inverse, nous avons montré que la non-obtention de l'emploi escompté engendrait une certaine « *déception* », voire une « *frustration* ».

3.6. Résonances de la logique d'intégration avec d'autres études sociologiques

De manière générale, cette première logique du travail volontaire rejoint les constats de plusieurs chercheur·ses qui ont analysé les expériences du volontariat de jeunes adultes en quête d'insertion socio-professionnelle et de personnes exclues du marché de l'emploi. Ainsi, à partir d'enquêtes sur des programmes de volontariat en Service Civique en France et aux États-Unis, M. Simonet (2009) a montré que nombre de jeunes adultes mobilisent ces dispositifs dans une perspective occupationnelle et d'insertion socioprofessionnelle. Cette sociologue a également montré que, dans le cadre de tels dispositifs, ces jeunes peuvent se considérer comme des travailleur·ses salarié·es et se représenter l'indemnité qu'ils·elles reçoivent en contrepartie de leur engagement comme un « revenu » ou un « salaire ». Plus récemment, F. Ihaddadene (2018)

a présenté une analyse similaire dans le cadre de sa thèse de doctorat portant sur le Service Civique en France.

Dans un autre contexte, à partir d'une enquête menée au Canada sur les expériences du volontariat de mères célibataires bénéficiaires d'allocations sociales, S. Fuller, P. Kershaw, J. Pulkingham (2008) soulignent que « le travail volontaire est un lieu clé où les bénéficiaires de l'aide sociale luttent pour l'inclusion sociale et la légitimation morale face à la privation matérielle et aux discours moralisateurs sur la maternité, l'aide sociale et le travail » (p. 159)⁴⁸³. Ces chercheur·ses expliquent également que, dans ces circonstances, le volontariat peut être associé à une forme de travail permettant d'acquérir des compétences en vue d'accéder à un emploi rémunéré, voire afin d'obtenir quelques bénéfices matériels pour subvenir à leurs besoins de base. Ils·elles soutiennent que, lorsqu'il est exercé par des personnes en situation de vulnérabilité, le volontariat peut alors présenter une forme d'obligation, dans le sens où il est guidé par des besoins matériels et par une pression normative à travailler pour être reconnu·e comme un·e citoyen·ne digne de droits.

Les significations du volontariat dans une perspective d'intégration rejoignent également les travaux sociologiques récents sur le « *hope labor* » ou le « travail de l'espoir » (Allan, 2019; Kuehn & Corrigan, 2013) qui montrent que, dans un contexte sociétal marqué à la fois par la précarisation et la flexibilisation de l'emploi et par des discours d'inspiration néolibérale qui poussent en particulier les jeunes et les chômeur·ses à développer leur « employabilité », le volontariat (comme d'autres activités peu ou pas rémunérées) peut être saisi comme un investissement dans l'avenir, dans l'espoir d'accroître les opportunités d'emploi.

C'est en particulier à partir de telles analyses empiriques révélant que, lorsque les conditions de base de l'intégration sociale ne sont pas assurées, le volontariat peut être vécu comme une forme de sous-emploi (avec l'emploi salarié comme horizon), que la thèse marxiste de l'exploitation des volontaires a été développée (Simonet, 2018). En effet, comme nous l'avons montré au départ de notre thèse en étudiant la littérature sociologique existante sur le volontariat, un courant critique s'est développé au cours des deux dernières décennies, dont les auteur·es soulignent que, derrière les apparences d'une activité citoyenne, libre et gratuite, le volontariat serait en réalité devenu une nouvelle forme atypique d'emploi, subordonnée et

⁴⁸³ Citation traduite de l'anglais.

faiblement rémunérée. Dans ces travaux, c'est donc sous l'angle de l'effritement du salariat que le travail volontaire est abordé.⁴⁸⁴

Si notre recherche démontre que cette thèse trouve effectivement un écho dans un certain type d'expérience du volontariat, nos études de cas sont également traversées par d'autres logiques du travail volontaire, qui encouragent à dépasser le seul prisme économiciste pour analyser les expériences du volontariat, sans pour autant abandonner une approche du volontariat qui consiste à l'observer comme une forme de travail. En effet, les trois logiques développées ci-après démontrent que le travail volontaire témoigne également de ce que peut signifier le travail au-delà des seules logiques de subordination et de rétribution qui sont le propre du travail sous la forme de l'emploi.

4. « Trouver une route » ou la logique de constitution

4.1. Introduction : le volontariat comme vecteur de constitution de soi

La deuxième logique d'expérience du travail volontaire s'inscrit en lien étroit avec les conditions et les attentes de la jeunesse contemporaine, bien qu'elle puisse éventuellement se manifester à différents degrés à d'autres âges de la vie. Depuis la fin du 20^{ème} siècle, la jeunesse – si l'on entend par cette catégorie « la phase de préparation à l'exercice des rôles adultes » (Galland, 2017, p. 131) – se prolonge. Cette phase de vie s'allonge sous l'effet de trois facteurs : l'allongement de la durée des études, les difficultés d'insertion professionnelle qui touchent particulièrement les jeunes⁴⁸⁵ et l'âge plus tardif de la décohabitation familiale (Galland, 2017; Van de Velde, 2008). Sous l'effet de ces transformations, la socialisation et les attentes de la jeunesse sont aujourd'hui caractérisées par un modèle ou une logique de « l'expérimentation » (Galland, 2017; Van de Velde, 2008), c'est-à-dire que « la construction de soi se construit au gré d'un processus itératif, fait d'essais et d'erreurs, jusqu'à parvenir à une définition de soi à la fois satisfaisante sur le plan de la *self-esteem* et crédible aux yeux des acteurs institutionnels » (Galland, 2017, p. 176). En effet, comme le détaille la sociologue C. Van de Velde (2008), dans un contexte sociétal marqué par une forte valorisation de l'autonomie et de la responsabilité de chacun·e dans la conduite de sa propre vie, l'enjeu central pour les jeunes européen·nes

⁴⁸⁴ Pour un état de ces travaux, nous vous invitons à vous référer en particulier à la section « du travail bénévole au déni de travail », dans le chapitre de problématisation générale.

⁴⁸⁵ Les difficultés d'insertion des jeunes résultent de facteurs structurels liés aux transformations du marché de l'emploi et, du point de vue subjectif, d'une recherche d'adéquation entre des aspirations personnelles et la quête d'un statut protecteur, ce qui passe souvent par l'expérimentation de différents types d'emploi (Galland, 2017).

d'aujourd'hui dans leur quête vers l'âge adulte consiste à « devenir soi », ce qui implique non plus seulement d'acquérir un statut qui assure la stabilité et l'indépendance, mais aussi et surtout de se construire progressivement une identité singulière, au fil d'« un parcours qui se veut signifiant » (p. 7). Dans ce contexte, en vue de devenir des sujets conscients et acteurs de leur propre vie, les individus recherchent en priorité des « expériences » (Dubet, 1994) ou des « épreuves » (Martuccelli, 2006), qui sont structurées collectivement mais vécues subjectivement.

Le rapport au travail des jeunes est fortement lié à ces tendances sociétales générales. En effet, comme le soulignent D. Méda et P. Vendramin (2013), la relation des jeunes au travail « semble évoluer d'une relation de 'racines' à une relation de 'chemin' : l'idée d'une position à tenir où l'on fait ses racines s'estompe de plus en plus, laissant la place à l'idée d'un chemin parcouru par étapes. » (p. 174). Plus précisément, les attentes des jeunes à l'égard du travail sont marquées non seulement par la quête d'un statut et d'une indépendance économique, mais également par de fortes aspirations à se réaliser eux-mêmes à travers le travail. En effet, si la croissance des attentes expressives à l'égard du travail concernent toutes les générations, celles-ci sont particulièrement prégnantes parmi les jeunes générations, qui aspirent à la fois à ce que le travail soit un vecteur de développement personnel, de déploiement de leurs potentialités singulières, mais aussi de sociabilité et de sens, et ce tout en préservant également du temps libre pour leur vie personnelle en parallèle (Galland, 2017; Méda & Vendramin, 2013). Dans le même sens, C. Van de Velde (2017) souligne que les attentes d'autonomie et de sens à l'égard du travail sont particulièrement fortes parmi les jeunes générations et deviennent prioritaires sur le salaire, ce qui implique que l'entrée dans le monde du travail est perçue comme un processus progressif de construction de son identité propre à travers plusieurs expériences et épreuves qui permettent de se réaliser, de se constituer en vue de « devenir soi » (p. 32).

Ces tendances sociétales générales sont apparues très nettement lors de notre recherche empirique, en particulier dans le cadre de notre première étude de cas, qui portait sur le volontariat en Service Citoyen. En ce sens, nous proposons de regrouper sous la logique de la constitution les expériences qui consistent à s'engager dans une activité volontaire dans le cadre d'un processus d'expérimentation visant *in fine* à devenir « soi-même », en se constituant comme un sujet autonome, doté d'une identité singulière et confiant quant à ses choix de vie personnels. Comme pour la logique précédente, le Tableau 23 exposé ci-après reprend certains verbatims des volontaires interrogés dont les expériences renvoient de façon la plus évidente

à cette deuxième logique idéal-typique. Les expériences de ces volontaires constituent ainsi les cas noyaux de cette logique de constitution.

Tableau 23 : Volontaires dont les expériences renvoient de façon la plus évidente à la logique de constitution

Volontaires	Verbatims illustratifs de la logique de constitution ⁴⁸⁶
Éléonore ^{PSC} (19 ans, DE en stage d'insertion) ⁴⁸⁷	« J'avais plusieurs opportunités qui s'offraient à moi. (...) Je me suis dit que ça pouvait être une super première expérience pour commencer. (...) J'avais besoin d'une pause, d'une grosse pause. Ce qui a aussi c'est que je ne savais pas du tout ce que j'allais faire après. »
Lydia ^{PSC} (19 ans, DE en stage d'insertion)	« Je ne me sentais vraiment pas prête pour recommencer l'école tout de suite. Il me fallait une expérience. » « On se découvre en fait, on apprend des choses sur nous-mêmes. »
Guillaume ^{PSC} (20 ans, étudiant) ⁴⁸⁸	« J'avais envie que ce soit une expérience qui me permette de découvrir quelque chose de nouveau. (...) Les solutions, elles sont en nous, mais ça prend du temps de les découvrir. »
Sylvain ^{PSC} (19 ans, étudiant)	« Il y avait aussi la partie découverte du truc (...) Je voulais aller vers un truc plus manuel. » « J'attendais que ça m'ouvre un peu une voie. »
Nils ^{PSC} (19 ans, étudiant)	« J'espérais pouvoir trouver une route. »
Léa ^{PSC} (18 ans, étudiante)	« Ma perspective dans le futur était très floue. » « J'ai vu qu'ils s'intéressaient beaucoup à moi. Je me suis sentie assez à l'aise dans ce milieu et ça m'a donné envie. »
Mathieu ^{PSC} (19 ans, étudiant)	« Je me suis dit : quitte à faire 6 mois, autant faire quelque chose que j'aime bien' et, qui sait, peut-être que je vais trouver une vocation là-dedans ou un truc comme ça. »
Léo ^{PSC} (20 ans, étudiant)	« Au début, je me suis engagé sans connaître vraiment, je me suis dit : 'pourquoi pas, on va tenter, je verrai un petit peu autre chose et puis voilà. Vu que je suis quelqu'un de fort timide, je me suis dit 'bon, me retrouver avec des gens que je ne connais pas, ça peut m'aider aussi'. » « J'ai pu choisir ce que j'avais envie. C'est ça qui m'a fait rester aussi. »
Zélie ^{PSC} (19 ans, étudiante)	« Je savais que je voulais reprendre des études en septembre mais j'hésitais (...) donc ça m'a vraiment aidé à faire mon choix définitif. »

⁴⁸⁶ Comme pour la logique précédente, les verbatims repris dans ce tableau sont destinés exclusivement à illustrer et à introduire la logique de constitution. Ils ne couvrent pas l'ensemble des argumentaires qui renvoient à cette logique (cf. *infra* pour plus de détails).

⁴⁸⁷ Il importe de préciser ici que nombre de jeunes adultes s'inscrivent comme demandeur·ses d'emploi auprès des organismes en charge de l'emploi sans pour autant chercher activement un emploi. En effet, cela permet d'effectuer un « stage d'insertion » (à savoir la période durant laquelle la personne doit attendre avant de pouvoir bénéficier d'allocations sociales, faute d'avoir déjà cotisé – cf. *supra*). Ainsi, certain·es jeunes, comme Éléonore par exemple, s'inscrivent comme demandeur·ses d'emploi à l'issue de leurs études secondaires, sans pour autant chercher activement un emploi et avec l'intention d'entamer des études supérieures prochainement.

⁴⁸⁸ Pour rappel, les personnes qui avaient le statut d'étudiant·e au moment de s'engager dans un Service Citoyen étaient nécessairement en décrochage par rapport à leurs études, étant donné que le programme du volontariat en Service Citoyen ne permet pas de suivre un programme d'études à temps-plein en parallèle.

Arthur ^{PSC} (24 ans, DE en stage d'insertion)	« <i>Je m'étais aussi lancé en me disant '[Arthur], touche à des trucs dont tu n'as aucune idée, où tu n'as aucune expérience, ça va d'office t'apporter quelque chose, c'est que du bénéf'.</i> » « <i>Il fallait que je trouve quelque chose de plus pratique.</i> »
---	---

4.2. Devenir volontaire suivant une logique de constitution

Cette deuxième logique d'expérience est exprimée principalement par des jeunes adultes qui ne cherchent pas à tout prix à s'insérer rapidement sur le marché de l'emploi, mais qui aspirent à vivre une expérience biographique transitoire vers des études supérieures qui restent à (re)définir ou vers une nouvelle orientation professionnelle. C'est ainsi par exemple que Éléonore (volontaire en Service Citoyen) qualifiait sa situation avant de s'engager dans le volontariat : « *J'avais besoin d'une pause, d'une grosse pause. Ce qui a aussi c'est que je ne savais pas du tout ce que j'allais faire après, vraiment pas. (...) J'avais besoin d'une année de transition* ». Le volontariat apparaît ainsi pour ces jeunes adultes comme un statut leur permettant de prendre le temps de vivre une telle expérience, en expérimentant certaines activités en pratique, en vue de clarifier ce qu'ils-elles souhaitent « *faire de leur vie* ». Notons que, par contraste avec plusieurs personnes dont l'argumentaire renvoie plutôt à une logique d'intégration, les jeunes adultes qui se saisissent du volontariat dans une logique de constitution ont généralement une situation économique protégée (le plus souvent via leur famille), ce qui leur permet de ne pas se sentir dans l'urgence d'obtenir un emploi.

Sous sa forme idéale-typique, la logique de constitution est caractérisée par trois types de motifs d'engagement. Le premier motif d'engagement consiste à expérimenter de nouvelles activités, en vue d'« *apprendre* ». Se retrouvent ici notamment des jeunes qui ne se retrouvent pas pleinement dans le format « *académique* » qui domine dans les cursus d'études supérieures et qui souhaitent prendre une « *pause* » en testant des activités plus « *pratiques* » via le volontariat. En ce sens, Mathieu (volontaire en Service Citoyen) déclarait lors de son entretien : « *ce qui m'a tenté dans le programme, ce sont les missions où je me servais vraiment de mes mains et de ma personne* ». Le deuxième motif d'engagement consiste, à travers cette expérience, à « *découvrir* » de nouveaux domaines d'activités, en vue de découvrir des intérêts personnels et/ou professionnels. Le troisième motif d'engagement consiste à « *s'orienter* » vers un parcours de formation ou vers un secteur d'activité spécifique à l'issue du volontariat, c'est-à-dire de trouver « *sa voie* », « *sa route* » ou « *sa vocation* » à travers l'expérience du travail volontaire.

Ces trois motifs d'engagement sont étroitement liés à ce que C. Van de Velde (2008) qualifie de logique du « développement personnel » en analysant les modes de socialisation des jeunes générations, qui renvoie à un processus exploratoire fait de diverses expériences en vue de se constituer une identité singulière. Dans cette logique, au contraire de la première logique que nous avons identifiée, la précarité n'est pas subie – « la phase de jeunesse est pensée comme un 'cheminement vers soi' davantage qu'un investissement salarial ou statutaire » (Van de Velde, 2008, p. 39) –, ce qui autorise des allers-retours entre emploi et formation et implique une valorisation des activités extra-scolaires.

Ainsi, par rapport à la première logique du travail volontaire identifiée, qui consistait à mobiliser le volontariat comme un vecteur d'intégration sociale, cette deuxième logique est également tournée en priorité vers la personne elle-même, en ce sens que l'investissement dans le volontariat s'inscrit dans une projection biographique personnelle axée sur la quête d'une autonomie et d'une identité singulière. Néanmoins, le cadre subjectif de l'action dépasse ici clairement le cadre défini par l'organisation, dès lors que l'enjeu prioritaire est l'expression de soi à travers l'exercice de l'activité. Il s'agit donc de prendre appui sur le volontariat pour exprimer son individualité. De plus, notons également que cette logique de constitution est également traversée, sur un mode mineur, par un rapport à autrui – notamment à travers une aspiration à rencontrer d'autres personnes qui vivent une expérience similaire – et par une attention aux gratifications symboliques offertes par l'organisation – en ce sens qu'il s'agit également d'être reconnu·e symboliquement via son statut de volontaire et à travers sa singularité dans l'exercice de son activité.

4.3. Entrer dans l'organisation suivant une logique de constitution

Les personnes qui se saisissent du volontariat en priorité dans une logique de constitution adoptent un autre type de mode d'entrée dans l'activité que celles dont le volontariat est investi comme un vecteur d'intégration. En effet, l'enjeu n'est pas ici d'être accepté·e à tout prix par l'organisation, mais plutôt d'être « *écouté·e* » dans sa singularité, de pouvoir « *choisir* » (au moins partiellement) les activités accomplies et d'avoir une certaine marge d'autonomie sur l'organisation de son travail. Ceci peut se comprendre au regard des significations du volontariat dans cette logique, qui n'est pas saisi comme un statut par défaut mais au contraire comme un statut qui permet de soutenir l'expérience d'activités variées, vectrices d'apprentissages, de découvertes et d'orientation. En ce sens, dans une logique de constitution, les premiers échanges avec les responsables de l'organisation où le volontariat est présagé sont

perçus comme des moments de « *rencontre* » lors desquels les deux parties expriment leurs motivations et où les volontaires s'approprient une certaine marge d'autonomie pour choisir leurs activités et négocier les conditions qui leur sont proposées, tout en estimant avoir la « *liberté de dire non* » (Léo, volontaire en Service Citoyen).

Comme pour la logique d'intégration, il faut souligner que la logique de constitution ne se manifeste pas indépendamment d'un contexte organisationnel qui rend possible, voire favorise son expression. Dans le cadre de notre enquête empirique, cette logique s'est manifestée en particulier durant notre étude portant sur le volontariat en Service Citoyen, où les référentiels associés au volontariat par l'organisation renvoient en priorité à une logique de constitution. En effet, le volontariat y est présenté comme un support de réalisation de soi, un moyen de « *prendre son temps sans le perdre* »⁴⁸⁹ en expérimentant des activités utiles à la collectivité tout en constituant une période propice à la réflexion sur soi et sur son avenir.

Dès l'entrée dans l'organisation, nous avons vu que l'enrôlement dans le volontariat s'appuie sur un régime d'interaction qui fait écho à des attentes de constitution de soi. En effet, les responsables de l'encadrement des candidat·es adoptent une attitude qui n'est pas sans rappeler les nouveaux référentiels du « travail avec autrui » (Astier, 2007) – qui consiste à « traiter l'autre en personne et par là même, à produire de l'utilité sociale » (p. 9) –, en tentant de se rapprocher des volontaires et en se montrant bienveillant·es et à l'écoute des attentes personnelles de ces dernier·es. L'idée est de rompre l'asymétrie typique des relations dominantes sur le marché de l'emploi et dans le milieu scolaire, en considérant les volontaires dans leur singularité et en leur octroyant une certaine autonomie pour choisir la « mission » de volontariat dans laquelle ils·elles vont s'investir. De plus, les responsables de l'encadrement des volontaires insistent sur les opportunités que représente le volontariat en Service Citoyen en matière de rencontres, de développement de l'estime de soi et d'orientation scolaire et/ou professionnelle. Enfin, dès le départ, les volontaires sont placé·es en condition pour se rencontrer, afin de créer une communauté d'expérience inclusive dans laquelle chacun·e est censé·e se sentir égal·e aux autres, respecté·e, écouté·e, afin de favoriser le renforcement de l'estime de soi, l'expression et la réalisation de soi.

⁴⁸⁹ Introduction à la vidéo de présentation du Service Citoyen (page d'accueil du site de la Plateforme du Service Citoyen).

4.4. Vivre le volontariat suivant une logique de constitution

La logique de constitution peut également être associée à certaines représentations et attitudes dans le cadre de l'expérience du volontariat en tant que telle. Les personnes qui perçoivent en priorité le volontariat comme un vecteur de constitution de soi ont tendance à se représenter les personnes qui sont en charge de leur encadrement comme des « *référent-es* », des personnes de « *confiance* », voire des « *parrains* » ou des « *marraines* ». En ce sens, ces volontaires cherchent ainsi à nouer avec eux·elles une relation de proximité et de confiance, et ils·elles ont davantage tendance à se représenter cette relation comme non directive et ouverte à la prise d'initiatives. Ainsi, dans la continuité de leur mode d'entrée dans l'organisation, dans le cadre de l'exercice de l'activité, ils·elles s'approprient les marges d'autonomie qui leur sont laissées pour déterminer les activités qu'ils·elles entreprennent et la façon de les réaliser : ils·elles se sentent relativement libres de « *choisir* », voire d'« *inventer* ». L'enjeu clé vis-à-vis des référent-es est d'être considérés et traités comme des adultes par ces dernier-es, et d'être reconnu-es dans leurs besoins et leurs attentes personnelles.

Lorsqu'il est saisi en priorité sur le mode de la constitution, le volontariat prend également une place centrale dans la vie des personnes, qui cherchent à travers ce statut à se constituer en expérimentant de nouvelles activités. Dans ces circonstances, la formation d'un collectif avec les autres volontaires a également une grande importance, en vue de partager une expérience commune – marquée à la fois objectivement par le partage d'un même statut et subjectivement par un questionnement sur soi et sur son orientation scolaire et professionnelle future –, et de se soutenir mutuellement durant l'exercice du volontariat.

Par contraste avec la logique d'intégration, dans une logique de constitution, le volontariat n'est pas réellement associé à une expérience de « *travail* ». En effet, plusieurs éléments distinguent ici l'expérience que les personnes font du volontariat de la conception qu'elles ont du « *travail* », tels que le fait que l'activité soit librement choisie, qu'elle implique une forme de réciprocité entre l'apport à l'organisation et les apprentissages et la reconnaissance qui en sont retirés, les échanges d'égal à égal avec les responsables, ou encore le fait que le volontariat est vécu comme impliquant moins de pression et de responsabilité que ce que les volontaires associent au travail. Il est intéressant de constater que ces éléments témoignent à la fois des représentations du volontariat dans une logique de constitution, mais aussi des représentations du travail – qui est associé à sa forme dominante dans notre société contemporaine, à savoir l'emploi – et des attentes à l'égard du travail en tant qu'activité, dont nous avons vu qu'elles

dépassent ici largement ce que les volontaires associent au travail sous la forme de l'emploi (à savoir une activité contrainte et subordonnée, en contrepartie de laquelle le·la travailleur·se perçoit une rétribution monétaire). Quant au défraiement perçu en contrepartie des prestations réalisées, contrairement à ce que nous avons constaté dans la logique d'intégration, il n'est pas comparé ici aux rémunérations en vigueur sur le marché de l'emploi : il est plutôt associé à une valorisation inattendue de l'engagement volontaire, constituant une première marche vers l'autonomie. En ce sens, Antoine (volontaire en Service Citoyen) déclarait lors de son entretien : *« ça participe d'une certaine manière... pas énormément mais quand même, à ton autonomie »*.

Dans le cadre de l'expérience du volontariat en tant que telle, il faut également prendre en considération le contexte organisationnel pour comprendre l'expression d'une logique de constitution. Nous avons vu que, dans le cadre du volontariat en Service Citoyen, les responsables de l'encadrement des volontaires adoptent tout au long du programme un régime d'interaction avec les volontaires qui est marqué non seulement par l'écoute et la prise en compte de leurs attentes individuelles, mais aussi par un renforcement de la confiance en soi des volontaires par l'intermédiaire de la construction d'une relation de confiance (qui passe par le fait de considérer les volontaires avec respect, dans une forme de relation qui se veut proche et non hiérarchique). On retrouve ici encore les modes de socialisation actuels du « travail avec autrui » qui ont été identifiés par I. Astier (2007), consistant à « se rapprocher » de l'usager, à « personnaliser » la relation, à « reconnaître » des personnes à travers leurs actes concrets et à les « accompagner » en les soutenant dans la réalisation de leurs projets propres, afin qu'ils·elles puissent se réaliser.

4.5. L'issue du volontariat suivant une logique de constitution

Suivant une logique de constitution, à l'issue du volontariat, il est considéré comme une expérience fructueuse par les personnes qui s'y investissent si elle permet de progresser vers l'horizon poursuivi, qui consiste à se réaliser soi-même, à se constituer en tant que sujet conscient et acteur de sa propre vie. Concrètement, l'expérience du travail volontaire est donc considérée comme un succès si elle contribue à renforcer la « *confiance en soi* », dont nous avons vu que celle-ci se développait à la fois via la découverte et le développement de capacités individuelles (du fait de la réalisation de tâches concrètes dans un milieu professionnel et/ou en s'intégrant dans un collectif), via un sentiment d'utilité à la collectivité, et via des prises de

position au sein des organisations (et en voyant ses propos pris en considération par ses interlocuteur·rices). Dans une logique de constitution, l'expérience du volontariat est également associée à une réussite si elle permet de découvrir des domaines d'épanouissement personnel – comme l'indiquait Nils (volontaire en Service Citoyen) lors de son entretien : « *même si ça ne m'a pas donné de débouchés, ça m'a donné des intérêts, ça c'est chouette aussi : tout n'a pas besoin d'être utile... pour être utile !* » – et si elle contribue à clarifier une orientation scolaire ou professionnelle – « *ça m'a permis de découvrir, ça m'a ouvert les yeux (...) je me suis rendu compte que j'aimais faire du manuel* » (Léo, volontaire en Service Citoyen).

Nous avons vu que ces finalités de l'expérience du volontariat dans une logique de constitution entrent pleinement en résonnance avec les finalités que les responsables de l'encadrement et de l'accompagnement des volontaires en Service Citoyen associent au volontariat. En effet, les référentiels organisationnels associés à la réussite du volontariat en Service Citoyen sont à la fois la réponse que le programme offre aux attentes individuelles que les volontaires portent sur celui-ci, l'importance du développement de la « confiance en soi » et de l'« estime de soi » des volontaires, et la contribution du volontariat à l'orientation scolaire et/ou professionnelle. Il n'est donc pas surprenant que, durant notre recherche empirique, la logique de constitution se soit exprimée clairement dans une organisation comme la Plateforme du Service Citoyen, dont les professionnel·les de l'encadrement des volontaires placent le développement personnel de ces dernier·es au cœur des finalités de leur métier. Ici encore, on retrouve pleinement les référentiels contemporains du travail social, centrés sur l'individu, afin de lui permettre de développer son identité et ses projets personnels et professionnels, et de s'épanouir comme sujet autonome et responsable (Astier, 2007; Dubet, 2002).

4.6. Résonances de la logique de constitution avec d'autres études sociologiques

Pour conclure concernant cette deuxième logique du travail volontaire, elle n'est pas sans rappeler certains travaux portant sur les engagements bénévoles et volontaires, qui soulignent à quel point ceux-ci sont aujourd'hui pétris par la valorisation contemporaine de la réalisation de soi et de l'épanouissement personnel dans une société où les repères identitaires sont brouillés. En ce sens, à partir de plusieurs enquêtes empiriques dans différents contextes, J. Ion (2012) a soutenu la thèse selon laquelle la valorisation contemporaine de l'individu en tant qu'acteur de sa propre destinée n'épargne pas les engagements bénévoles et volontaires, qui sont de plus en plus marqués par un travail réflexif, par une recherche d'estime de soi et par

une quête d'autonomie par des individus soumis à l'impératif d'être responsables et acteurs de leur propre vie. Dans la même perspective, S. Vermeersch (2004) a également souligné à quel point le bénévolat est désormais traversé par une aspiration croissante des individus à se constituer comme des sujets conscients d'eux-mêmes et acteurs de leurs propres destinées. Cette analyse est également partagée par E. Gagnon et al. (2004) qui soutiennent que, dans notre société où l'identité n'est plus assurée exclusivement via les statuts sociaux, le bénévolat est de plus en plus saisi comme un moment de réflexion et de travail sur soi et peut apparaître comme une étape clé dans les trajectoires individuelles pour s'affirmer et s'orienter. En ce sens, le volontariat apparaît comme un espace social et temporel où les individus se constituent des identités singulières et autonomes. Or, comme le montrent notamment V. Becquet et C. de Linares (2005), cette aspiration à se construire une identité autonome concerne en particulier les plus jeunes, qui s'engagent à cette fin dans des formes d'expérimentation, notamment à travers des engagements bénévoles et volontaires.

De plus, au-delà de ces travaux ancrés plutôt dans le champ de la sociologie de l'engagement, nous avons montré que la logique de constitution prend sens en particulier au regard des attentes des jeunes adultes d'aujourd'hui, qui sont marquées par une quête de diverses expérimentations (Galland, 2017; Van de Velde, 2008), en vue de se construire eux·elles-mêmes, en tant que sujets singuliers et autonomes. Ces attentes expressives se manifestent en particulier à l'égard du travail au sens large, où l'enjeu de se réaliser soi-même comme sujet autonome devient central, au-delà de la seule quête d'un statut et d'une indépendance économique (Méda & Vendramin, 2013; Van de Velde, 2017). Il n'est donc pas surprenant que ces attentes s'expriment pleinement dans le travail volontaire.

5. « Apporter ma pierre » ou la logique de contribution

5.1. Introduction : le volontariat comme contribution ponctuelle et gratifiante

La troisième logique du travail volontaire résonne davantage avec les transformations récentes des significations et des formes de l'engagement bénévole et volontaire qui ont été diagnostiquées par plusieurs chercheur·ses au tournant du 21^{ème} siècle. Au cours des deux dernières décennies, le champ de la sociologie de l'engagement a été particulièrement marqué et orienté par des analyses soulignant les transformations radicales des engagements bénévoles et volontaires, et ce tant dans le contexte français que dans le contexte anglo-saxon. Dans le

contexte français, J. Ion (1997) a souligné l'essor d'un nouveau modèle d'engagement, qu'il qualifie d'« engagement distancié », et qui se substituerait progressivement à l'« engagement militant ». Selon ce sociologue, par contraste avec les engagements qui prévalaient au cours du 20^{ème} siècle, les engagements bénévoles et volontaires contemporains seraient à la fois plus éphémères et ponctuels, liés à des projets locaux visant des objectifs concrets, restreints et atteignables à court ou moyen terme. De plus, les individus s'engageraient de façon plus indépendante de leurs appartenances primaires, avec des niveaux d'implication permettant de préserver d'autres activités personnelles et sociales concomitantes. Ces engagements volontaires plus labiles et moins idéologiques seraient liés au processus d'individualisation et au déclin des grandes organisations partisans et syndicales. Comme l'indiquent notamment L. Hustinx et F. Lammertyn (2003), plusieurs analyses présentant des constats similaires ont été proposées au-delà du contexte français. Sur base de nombreux travaux, ces sociologues soulignent que les volontaires d'aujourd'hui auraient des attentes fortes de liberté de choix des projets dans lesquels ils·elles s'engagent et qu'ils·elles aspireraient à contribuer à des missions impliquant un engagement limité et temporaire, orientées vers l'obtention de résultats concrets plutôt que vers un horizon idéologique plus large. De plus, les volontaires seraient également en quête d'engagements liés à des enjeux clés du moment et à des activités divertissantes, voire spectaculaires. Dans le même sens, mentionnons encore l'analyse proposée par S. Vermeersch (2004), selon laquelle nombre d'engagements bénévoles contemporains seraient orientés en priorité par une quête d'« étayage identitaire », à travers des activités permettant d'articuler une recherche d'éthique et de plaisir.

Ces nouvelles significations du volontariat se sont exprimées assez clairement durant notre recherche empirique, en particulier dans le cadre de nos deuxième et troisième études de cas, qui portaient sur le volontariat au sein de l'hôpital de Liège durant la pandémie de Covid-19 et au sein du supermarché coopératif et participatif Coopéco. Au sein de ces deux organisations, une part significative des volontaires que nous avons rencontrés et interrogés se sont engagés en vue de soutenir ponctuellement ces organisations dans l'exercice de leurs missions concrètes et locales, tout en obtenant diverses formes de gratifications symboliques en retour. Nous proposons de qualifier de logique de contribution ces expériences qui consistent à s'engager en tant volontaire en vue de contribuer ponctuellement à une organisation locale dont la mission tangible et immédiate résonne avec des préoccupations en matière d'utilité collective (tout en accordant une certaine importance aux étaiements identitaires que peut offrir cet engagement en termes de participation bénévole à un projet local, de sociabilité ou encore de

plaisir dans l'exercice même du travail volontaire). Le Tableau 24 exposé ci-après reprend certains verbatims des volontaires interrogé·es dont les expériences renvoient le plus clairement à cette troisième logique. Les expériences de ces volontaires constituent ainsi les cas noyaux de cette logique de contribution.

Tableau 24 : Volontaires dont les expériences renvoient de façon la plus évidente à la logique de contribution

Volontaires	Verbatims illustratifs de la logique de contribution ⁴⁹⁰
Kevin ^{CHR} (22 ans, étudiant et indépendant)	« J'ai une belle sœur qui est chirurgienne cardiaque. J'entendais via elle que ça commençait à devenir compliqué, qu'il y avait de plus en plus de taux d'absentéisme. (...) Je lui ai demandé comment je pouvais amener un coup de main. » « J'aime bien le social aussi et donc c'était intéressant d'avoir des discussions avec des personnes. »
Christophe ^{CHR} (53 ans, employé au chômage temporaire)	« En regardant les infos, une fois c'est tombé comme quoi les hôpitaux manquaient de personnel, etc. et qu'ils engageaient des bénévoles, ça a fait tilt chez moi. (...) Je me suis dit 'soit on ne fait rien, on attend que ça passe, soit on bouge'. » « J'avais aussi un petit peu de curiosité là derrière, je voulais savoir ce qu'il en était vraiment, comment ça se passait. »
Benoît ^{CHR} (62 ans, retraité)	« Qu'est-ce qui m'a amené ici ? Ben en pleine recrudescence dans la deuxième vague, via la presse notamment et le journal parlé, une personne de la Citadelle a dit : 'on a un personnel qui est à bout, qui est épuisé, on a des cas qui arrivent en permanence, toute bonne volonté sera utile'. » « Ce qui est assez intéressant aussi pour moi, c'est le côté un peu social. »
Roberto ^{CHR} (66 ans, retraité)	« Étant donné que mon fils travaille ici, quand ils ont commencé à en parler ici à l'hôpital, il m'a demandé, sachant que moi j'étais à la maison vu que je suis pensionné : 'Papa, ça t'intéresse de venir ?' J'ai dit 'oui, tiens, ce serait une bonne idée, si ça peut aider'. » « Je m'amuse bien (...) Je parle avec tout le monde. (...) Enfin moi ça m'apporte aussi. Normalement je suis chez moi, je suis tout seul. »
Zoltan ^{CHR} (26 ans, employé)	« J'ai vu une annonce qui est apparue sur Facebook où le CHR cherchait des bénévoles et directement je me suis engagé. (...) Je voulais me rendre utile un peu pour la situation. »
Brigitte ^{CHR} (65 ans, retraitée)	« C'est surtout pour pouvoir être utile parce que, en temps de crise comme ceci ici, ils ont difficile quoi. C'est pour pouvoir les aider à ce niveau-là quoi. »
Nadine ^{CHR} (66 ans, retraitée)	« J'avais envie de participer à un effort collectif... (...) C'était important de... Par rapport au Covid, de pouvoir apporter sa pierre à l'édifice. Une petite pierre, mais bon... »

⁴⁹⁰ Pour rappel, les verbatims repris dans ce tableau ne sont mentionnés qu'à titre illustratif et ils ne couvrent pas l'ensemble des argumentaires qui renvoient à cette logique (cf. *infra* pour plus de détails).

Alain ^{CHR} (59 ans, retraité)	« Pour moi ça avait du sens, je ne voyais pas, sachant la situation dans laquelle on se trouve, rester comme témoin passif. Si je pouvais faire quelque chose pour apporter ma pierre à l'édifice, ben voilà, je l'ai fait quoi. » « Humainement aussi c'est quand même une expérience assez enrichissante. On côtoie de gens qu'on ne voit jamais, les gens de l'ombre on va dire. »
Gisèle ^{COOP} (69 ans, retraitée)	« Le premier objectif c'était m'occuper, mais m'occuper à quelque chose qui m'intéressait, et dans lequel j'accédais aussi. J'accédais au bio et aux produits locaux. Je n'allais pas m'investir dans des associations qui vont à l'encontre de mes objectifs. » « Ici c'est un lieu de rencontre aussi. (...) C'est familial, tout le monde s'entraide. » « Je suis venue dans le bénévolat à peu près trois heures par mois (...) en fonction de mes disponibilités. »
Adrien ^{COOP} (44 ans, employé)	« Ce n'est pas un projet de vie ici. Je le prends comme il est. Je ne suis pas à 100% »
Corinne ^{COOP} (64 ans, retraitée)	« Je me suis dit : 'je suis pensionnée, je suis volontaire dans plein d'autres choses, j'ai un peu de temps, donc pourquoi pas', et, en plus, ça m'amusait. » « L'objectif c'est aussi de rencontrer des gens. » « Je me suis engagée, donc je fais ce pourquoi je me suis engagée. »
Aniès ^{COOP} (58 ans, employée)	« C'est un ensemble de tout : avoir des bons produits, à des prix corrects, mais aussi que, derrière ça, les gens qui travaillent pour avoir ces produits soient payés correctement. (...) Et aussi pour être au sein d'une communauté. »
Anne-Marie ^{COOP} (61 ans, employée)	« Il y a les valeurs de Coopéco, le bio, le local, enfin on essaye, le côté humain et le fait que j'allais venir avec une amie faire mes permanences, ça je trouve que c'est quand même important d'être dans le lien. » « Pour moi c'est vraiment important pour venir le cœur léger (...) J'ai suffisamment de stress dans ma vie pour ne pas m'en rajouter. (...) Trois heures par mois, ça me paraît correct quoi. »

5.2. Devenir volontaire suivant une logique de contribution

Par contraste avec les deux premières logiques d'expérience que nous avons identifiées, cette troisième logique est exprimée principalement par des personnes dont l'affiliation sociétale est assurée indépendamment de l'exercice du volontariat, à savoir soit des personnes qui bénéficient d'une situation professionnelle stable (généralement via l'exercice d'un emploi salarié), soit des retraité·es qui souhaitent rester actif·ves (sans pour autant avoir à faire leurs preuves sur le plan professionnel). Pour ces personnes, le volontariat apparaît alors soit comme une activité complémentaire à leur activité professionnelle principale, soit comme une nouvelle activité socialisante et porteuse de sens à l'issue de leur carrière professionnelle.

Très concrètement, se retrouvent dans cette logique les volontaires de l'hôpital de Liège qui déclaraient s'engager temporairement à temps partiel pour « *donner un coup de main* » aux membres du personnel et pour « *apporter [leur] pierre à l'édifice* » afin de faire face la crise sanitaire. En contrepartie, le volontariat leur permettait d'une part d'exercer une activité « *utile* » et valorisée socialement durant une phase biographique de diminution de leurs activités habituelles (due soit à une suspension partielle ou totale de leurs activités professionnelles durant la pandémie, soit à la retraite légale) et, d'autre part, de « *voir des gens* », d'« *avoir des contacts sociaux* », de « *discuter* », et ainsi de rompre un isolement dû ou renforcé par les mesures de confinement. Quant aux volontaires du supermarché Coopéco, se retrouvent ici les personnes qui s'engagent ponctuellement pour contribuer à ce projet local porteur de sens à leurs yeux – en ce sens qu'il est orienté vers le renforcement du lien social à l'échelle du quartier et vers la facilitation de l'accès à une consommation alimentaire locale et biologique –, tout en bénéficiant en retour d'un accès à des produits « *sains* », à des opportunités de « *rencontre* » d'autres personnes au sein de l'organisation (en vue de se sentir inclus·es dans la collectivité locale), ou encore à une activité permettant d'occuper leur temps libre de manière « *intéressante* » et « *plaisante* ».

Au regard de ces éléments, si l'on se réfère aux deux axes structurants les expériences du travail volontaire que nous avons définis en introduction de ce chapitre, les expériences qui relèvent d'une logique de contribution sont d'une part profondément orientées par les coordonnées de l'action définies par l'organisation, tout en accordant une forte importance aux contreparties symboliques offertes en échange des prestations. D'autre part, les volontaires concerné·es ici associent leur investissement dans l'activité au service envers un autrui, en particulier un certain public qu'il s'agit de soutenir (tel que le personnel hospitalier en situation de crise sanitaire, les producteur·rices locaux, les personnes en difficulté pour accéder à une consommation alimentaire de qualité, etc.).

Si ces significations du volontariat s'inscrivent en lien étroit avec les nouveaux modèles d'engagement décrits plus haut – en ce sens que le volontariat apparaît ici comme un support d'« *étayage identitaire* » (Vermeersch, 2004) en contribuant bénévolement et ponctuellement à des organisations locales poursuivant des objectifs concrets et atteignables dans un horizon temporel relativement court –, elles sont également fortement liées à plusieurs attentes qui portent sur le travail en général, telles que la quête d'une activité utile pour la collectivité, dont le contenu est intéressant, et qui permet d'être inclus·es dans un tissu social (Ferrerias, 2007). En effet, comme le montrent également D. Méda et P. Vendramin (2013) à l'appui d'enquêtes

quantitatives européennes, la croissance des attentes expressives à l'égard du travail ne concernent ni exclusivement les jeunes, ni exclusivement les enjeux de réalisation de soi et de ses capacités propres à travers le travail (que nous avons mis en évidence en particulier dans la section portant sur la logique de constitution). Les attentes expressives qui sont actuellement en plein essor portent aussi sur l'utilité sociale du travail, sur les relations sociales que le travail permet de développer, sur l'ambiance de travail ou encore sur une recherche de cohérence éthique à travers l'exercice du travail. Comme nous le montrerons ci-après, l'expression de telles attentes dans le cadre du volontariat peut se comprendre en ce sens que, d'une part, pour les personnes qui ont une activité professionnelle principale en dehors du volontariat, celle-ci ne comble pas nécessairement toutes les attentes d'utilité sociale, de sens, de sociabilité et de contenu qu'elles souhaitent mettre en œuvre et, d'autre part, pour les personnes dont l'activité professionnelle est suspendue temporairement ou définitivement (en cas d'accès à la retraite), elles aspirent assez logiquement à exercer de nouvelles activités qui puissent combler de telles attentes.

5.3. Entrer dans l'organisation suivant une logique de contribution

Au-delà de ces divers motifs d'engagement qui impliquent une articulation entre une orientation vers autrui et, dans une moindre mesure, un intérêt pour soi – qui est absolument centrale dans tout acte de don (Caillé, 2005)⁴⁹¹ –, la logique de contribution semble également pouvoir être reliée à un certain mode d'entrée dans l'activité volontaire. Par contraste avec les logiques d'intégration et de constitution, qui impliquaient des attentes biographiques diverses mais particulièrement fortes dès l'entrée dans l'organisation, la logique de contribution implique des attentes biographiques nettement plus légères à l'égard du volontariat, qui est ici considéré comme une activité complémentaire et ponctuelle. Le volontariat étant ici associé à un étalement identitaire plutôt qu'à un pilier identitaire, l'entrée dans l'organisation est vécue avec une relative légèreté et une certaine liberté, dès lors que le désengagement reste à tout moment une éventualité aux conséquences biographiques limitées. Dans cette perspective, Christophe (volontaire à l'hôpital de Liège) déclarait par exemple lors de son entretien : « *Je m'étais dit : 'si on me fait chier ou qu'on me fait des remarques, je prends mes cliques et mes claques et je me barre* ». En contrepartie du temps qu'ils·elles se proposent d'offrir, les personnes qui

⁴⁹¹ En effet, comme le souligne A. Caillé (2005), les pratiques de don ne peuvent ni être déduites de « l'intérêt égoïste », ni pensée dans leur « pureté altruiste » : « le don est en même temps échange, sans s'y réduire, conditionnel et inconditionnel, intéressé et désintéressé. » (p. 226).

s'engagent dans une activité volontaire dans une logique de contribution aspirent surtout à être reconnues par l'organisation pour leur bonne volonté, ce qui implique notamment d'être prises en charge dignement dès l'entrée dans l'organisation. Pour reprendre un exemple concret à ce sujet, Kévin (volontaire à l'hôpital de Liège) regrettait le côté « *un peu chaotique* » et le « *manque de préparation* » de l'accueil des volontaires par l'hôpital, qui n'avait pas anticipé un badge d'accès au parking pour les bénévoles ou des uniformes pour chacun·e.

Comme pour les logiques d'intégration et de constitution, il importe de souligner que la logique de contribution est également intimement liée à un contexte organisationnel qui soutient son expression. Nous avons indiqué que cette logique s'est manifestée dans le cadre de nos enquêtes portant sur le volontariat à l'hôpital de Liège et au sein du supermarché Coopéco. Or ces deux organisations mobilisent effectivement les volontaires en s'appuyant sur des référentiels qui résonnent tout particulièrement avec une logique de contribution. En effet, concernant l'hôpital de Liège tout d'abord, dans l'appel aux volontaires que l'établissement a diffusé publiquement via les médias et les réseaux sociaux, le volontariat était effectivement présenté avant tout comme un acte de solidarité envers l'hôpital public en difficulté pour faire face aux conséquences de la pandémie. Quant au supermarché Coopéco, c'est l'image de la fourmi qui est soutenue par la coopérative⁴⁹², qui symbolise l'idée selon laquelle « *on peut faire beaucoup en faisant chacun à son niveau et selon ses capacités* » (Claire, volontaire chez Coopéco). De plus, dès la séance d'information à laquelle tous·tes les candidat·es volontaires sont convié·es par la coopérative, sont présentées d'une part les missions concrètes et immédiates poursuivies par l'organisation (renforcement du lien social à l'échelle du quartier, soutien aux producteur·rices locaux·ales, facilitation de l'accès à une consommation de qualité, etc.) et, d'autre part, les contreparties que les volontaires obtiennent en échange de leur contribution à hauteur de quelques heures par mois (produits sains à prix réduits, intégration dans un tissu social local, possibilité de choisir les activités de la coopérative auxquelles ils·elles veulent contribuer, etc.).

5.4. Vivre le volontariat suivant une logique de contribution

Comme pour les logiques d'intégration et de constitution, la logique de contribution peut également être associée à certaines représentations et attitudes dans le cadre de l'expérience du volontariat en tant que telle. Tout d'abord, par contraste avec les deux logiques d'expérience

⁴⁹² Le logo de l'organisation représente une fourmi.

précédentes dans le cadre desquelles les volontaires ont généralement tendance à insister sur la complexité et les subtilités des tâches à exercer (en particulier dans la logique d'intégration, pour souligner la dimension professionnelle de leur activité volontaire), les volontaires concerné·es ici insistent au contraire sur le caractère relativement aisé, reposant et ludique des tâches qu'ils·elles ont à accomplir en tant que volontaires, qui leur permet de se distraire par rapport à leurs activités professionnelles habituelles et/ou de réduire le niveau de « *pression* » et de « *responsabilités* », par contraste avec leur carrière professionnelle d'antan.

De plus, concernant le niveau d'implication dans l'activité, lorsqu'il est saisi suivant une logique de contribution, le volontariat occupe une place relativement secondaire dans la vie des personnes, par contraste avec les logiques d'intégration et de constitution, dont nous avons vu qu'elles impliquent un degré d'investissement personnel particulièrement substantiel dans le travail volontaire. En effet, les volontaires concerné·es ici s'engagent tout au plus à raison de quelques jours par semaine sur une courte durée (comme nous l'avons vu à l'hôpital de Liège) ou seulement quelques heures par mois (comme nous l'avons constaté au sein du supermarché Coopéco). Ceci peut se comprendre en ce sens que, dans une logique de contribution, l'enjeu central pour les volontaires est de préserver leur « *liberté* » et de pouvoir continuer à exercer d'autres activités sociales et/ou professionnelles en parallèle. Ainsi, comme l'indiquait Benoit (volontaire à l'hôpital de Liège) durant son entretien : « *le bénévolat ce n'est pas une obligation. C'est un service que je rends et que je me rends quelque part. (...) Je veux me sentir totalement libre* ». Cela implique que cette logique de contribution peut uniquement s'exprimer dans des contextes organisationnels qui laissent une large marge de manœuvre aux volontaires pour déterminer leurs horaires de travail et leur degré d'investissement.

Ensuite, dans la continuité de ce que nous évoquions plus haut quant aux liens étroits entre les attentes qui portent sur le volontariat suivant une logique de contribution et les attentes expressives qui portent sur le travail au sens large (en matière d'utilité sociale, de sens, de sociabilité ou de contenu), il est intéressant de constater que, parmi les personnes qui sont engagé·es dans un emploi salarié en parallèle de l'exercice d'une activité volontaire, plusieurs d'entre elles soulignent les contrastes entre leur expérience professionnelle principale et ce qu'elles retrouvent à travers leur activité volontaire complémentaire. Par exemple, Marjolaine, volontaire chez Coopéco et employée par ailleurs dans une entreprise de distribution d'énergie, indiquait lors de son entretien que son activité volontaire lui permettait de « *remplir [ses] jauges* » en matière de « *relations* » et de « *sens* ». Dans le même sens, Ludovic, également volontaire chez Coopéco et employé par ailleurs dans une entreprise pharmaceutique, expliquait

lors de son entretien que son activité volontaire lui permettait d'avoir des retours positifs sur son travail, par contraste avec son activité professionnelle : « *On a eu que des retours positifs ici. (...) Au boulot on ne m'appelle que si quelque chose ne va pas. On ne va jamais me dire : 'c'est très bien'.* ». Certain·es volontaires que nous avons interrogé·es et dont on peut associer l'expérience à une logique de contribution ont également souligné que, par contraste avec leur activité professionnelle principale, le volontariat leur permettait d'avoir une activité plus ludique et plus concrète, impliquant moins de pression que dans le cadre de leur emploi. Par exemple, Corinne, volontaire chez Coopéco, expliquait lors de son entretien qu'elle avait choisi de s'impliquer dans les permanences au sein du magasin pour « *faire quelque chose de vraiment différent [de son boulot]* » : « *j'ai envie de jouer à la vendeuse, moi ça me détend quoi !* ».

Au regard de ces éléments, dans le cadre de cette logique de contribution, le volontariat peut ainsi apparaître comme la « compensation heureuse » de l'emploi (Dujarier, 2021, p. 241) et révéler les attentes en matière de sociabilité, de reconnaissance, de réduction de la charge mentale ou encore d'utilité sociale qui, lorsqu'elles ne sont pas pleinement comblées via l'emploi salarié, peuvent jaillir au travers de l'exercice d'un travail volontaire. Tout ceci n'est pas surprenant lorsque l'on connaît les décalages croissants au sein du monde du travail entre l'essor des attentes expressives des travailleur·ses et les expériences contemporaines de l'emploi (Méda & Vendramin, 2013). En effet, les expériences actuelles de l'emploi sont tendanciellement marquées par une dégradation des relations authentiques à autrui (Sennett, 2000), par des conditions de reconnaissance souvent défailtantes (Bigi, Cousin, Méda, Sibaud, & Wiewiorka, 2015), par une persistance des formes de contrôle et une intensification de la charge psychique (au-delà des discours managériaux qui insistent sur l'aspect libérateur du travail) (Boltanski & Chiapello, 1999), ou encore par un écart ressenti de plus en plus clairement par de nombreux·ses travailleur·ses entre l'utilité marchande à laquelle ils·elles contribuent via leur emploi et l'utilité sociale à laquelle ils·elles souhaiteraient contribuer (Dujarier, 2021).

Quant aux retraité·es dont l'expérience du volontariat peut être associée à une logique de contribution, ils·elles expriment des attentes similaires à l'égard du travail volontaire, à savoir une quête d'utilité sociale à travers la contribution à un projet local, une recherche d'inscription dans un tissu social ou encore une aspiration à occuper leur temps en exerçant une activité au contenu intéressant et plaisant. Les significations qu'ils·elles associent au volontariat révèlent également diverses attentes qu'ils·elles portent sur le travail, dès lors qu'ils·elles ne disposent plus d'une activité professionnelle leur permettant de mettre en œuvre ces aspirations. En ce sens, nous rejoignons ici J-M. Talpin (2017) lorsqu'il souligne que, comme le chômage,

l'expérience de la retraite peut révéler le « négatif du travail » (p. 23), à ceci près que, généralement, lors du passage à la retraite, les enjeux de nécessité matérielle et d'accès à une place socialement reconnue via l'exercice d'un emploi salarié s'estompent. Concernant l'aspiration à l'utilité sociale, Roberto (volontaire à l'hôpital de Liège) déclarait par exemple lors de son entretien : « *j'ai du temps à consacrer, donc autant que je fasse du bénévolat et que ça rapporte un peu à la société* ». En matière de sociabilité, Benoit (volontaire à l'hôpital de Liège) indiquait : « *l'avantage ici c'est qu'on voit du monde (...) il y a des échanges qui s'installent et c'est ça qui est intéressant* ». Certain·es volontaires soulignaient également une aspiration à ce que leur activité volontaire leur procure du « plaisir ». De plus, il convient également de préciser que ces significations du volontariat pour ces retraité·es ne sont pas sans lien avec une tendance sociétale contemporaine marquée par la valorisation d'un « vieillissement actif », en particulier via l'exercice d'activités bénévoles permettant de contribuer à la collectivité et, en retour, de préserver un rôle socialement reconnu (Caradec, 2017). C'est en ce sens que A-M. Guillemard (2002) constate le développement d'un modèle de « retraite-solidaire », dont l'avènement implique que « la retraite n'est plus cet âge de la vie-d'après-le-travail. Elle devient celui d'un âge où l'activité marchande fait place à l'activité libre. » (p. 65).

Enfin, dans la continuité de ces éléments, il importe de souligner que, dans une logique de contribution, les volontaires distinguent clairement leur expérience du volontariat de ce qu'ils·elles associent subjectivement au « travail » (qui est liée principalement à leur expérience de l'emploi), car la finalité de leur engagement est de « rendre service » (et non de percevoir un « salaire ») et car il s'agit pour eux·elles d'un choix « délibéré » correspondant à une « envie » personnelle (et non d'un choix « contraint » ou d'une « obligation »). De plus, ils·elles distinguent également le volontariat de leur conception du « travail » pour les raisons suivante : ils·elles vivent leur expérience comme impliquant moins de « pression » et de « responsabilités » que ce qu'ils·elles associent subjectivement au travail ; ils·elles ont la liberté de choisir leur volume de travail et les activités qu'ils·elles réalisent ; et ils·elles éprouvent du « plaisir » via l'exercice du volontariat. À nouveau, à travers les contrastes éprouvés entre l'expérience du volontariat et la conception subjective du travail (liée à l'expérience de l'emploi), on voit apparaître en filigrane les conditions contemporaines dominantes du travail sur le marché de l'emploi, ainsi que les attentes qui portent sur le travail en tant qu'activité (au-delà de l'emploi).

5.5. L'issue du volontariat suivant une logique de contribution

Les personnes dont l'expérience du volontariat peut être associée à une logique de contribution se désengagent si elles estiment que leur investissement au sein de l'organisation ne contribue plus à soutenir la mission concrète d'utilité sociale à laquelle elles se sont engagées à contribuer temporairement. C'est par exemple le cas des volontaires de l'hôpital de Liège qui ont choisi de se retirer lorsque les employé·es absent·es durant la pandémie ont repris leur fonction, et ce bien que l'établissement continuait pourtant à mobiliser des volontaires en quête d'intégration afin qu'ils·elles prennent en charge des tâches indépendantes de la crise sanitaire, à l'instar de Brigitte qui déclarait lors de son entretien : « *Ça n'avait plus tellement de sens. Je me suis dit, finalement, s'ils ont vraiment besoin de gens pour aiguiller les gens, etc. ils peuvent engager des gens hein !* ». De plus, bien que nous n'ayons rencontré aucun·e volontaire évoquant une telle expérience, on peut toutefois supposer que les volontaires dont l'expérience peut être associée à une logique de contribution se désengagent également si le volontariat ne leur apportent plus les gratifications symboliques escomptées (telles que la quête d'un espace de sociabilité ou d'une activité au contenu plaisant et intéressant).

5.6. Résonances de la logique de contribution avec d'autres études sociologiques

Pour conclure concernant cette troisième logique du travail volontaire, comme nous l'évoquions en introduction de cette section, elle n'est pas sans rappeler plusieurs travaux récents issus de la sociologie de l'engagement qui soutiennent que les engagements volontaires sont aujourd'hui moins militants et davantage orientés vers des formes de contribution temporaires et ponctuelles au service d'organisations locales (poursuivant des objectifs concrets et atteignables à court terme). Toutefois, par rapport à ces travaux qui restent fortement cloisonnés dans le champ de la sociologie de l'engagement, nos résultats montrent également l'importance d'élargir la focale en mettant en regard ces expériences (que nous avons regroupées sous la qualificatif de logique de contribution) avec les attentes contemporaines qui portent sur le travail en général et avec l'état actuel du travail sur le marché de l'emploi. En effet, dans cette logique de contribution qui consiste en particulier à saisir le volontariat comme une forme de travail « à côté » (Weber, 1989), on voit s'exprimer des attentes d'utilité sociale, de sens, de plaisir et de sociabilité qui ne trouvent pas nécessairement d'espace pour s'exprimer dans le cadre de l'emploi salarié et qui surgissent dès lors dans le volontariat, en parallèle ou à l'issue de la carrière professionnelle des personnes concernées. De plus, notons que cette

logique de contribution soutient également l'hypothèse de l'émergence d'un nouveau modèle de rapport au travail marqué par « une conception polycentrique de l'existence » (Méda & Vendramin, 2013, p. 178), où l'emploi reste considéré comme important mais laisse davantage de place à d'autres activités concomitantes. Dans le même sens, selon A-M. Guillemard (2002), les retraité·es qui s'engagent dans des activités bénévoles « revendiquent la polychronie et les investissements multiples dans le travail bénévole, les loisirs, la famille, la cité. » (p. 65).

6. « *Changer de système* » ou la logique de politisation

6.1. Introduction : le volontariat comme expérience démocratique et politique

La quatrième logique du travail volontaire renvoie davantage aux dimensions émancipatrices et politiques de l'engagement associatif. Depuis les travaux d'A. de Tocqueville (1992) au 19^{ème} siècle, l'engagement volontaire dans les associations a été considéré comme un des principaux révélateurs d'une société civile vivante et comme une garantie démocratique. En ce début de 21^{ème} siècle, par contraste avec les travaux mentionnés ci-avant qui soulignent soit la diffusion d'un modèle d'engagement « distancié » (Ion, 1997, 2001b), soit l'essor d'un modèle d'engagement volontaire que l'on peut associer à une expérience de « sous-emploi » (Simonet, 2010, 2018), d'autres travaux insistent sur le fait que les engagements volontaires contemporains sont porteurs de fortes aspirations démocratiques, de multiples revendications citoyennes et d'une quête de transformation sociale et politique (Bucolo, Coraggio, Laville, & Pleyers, 2017; Frère & Laville, 2022). Dans le champ de la sociologie française, J-L. Laville est sans doute l'auteur qui a le plus mis cette tendance en évidence. Selon lui, l'engagement volontaire dans les associations est à la fois une expérience démocratique en soi – pour peu que l'association permette la délibération et l'expression de la diversité des opinions de ses membres –, et, au-delà de l'association en tant que telle, il porte également des revendications politiques plus larges, contribuant ainsi à la vitalité du débat démocratique à l'échelle sociétale (Laville, 2001, 2017). Suivant cette perspective, les multiples initiatives locales que l'on voit aujourd'hui émerger sur base d'engagements volontaires seraient ainsi l'expression d'une « volonté d'émancipation » des citoyen·nes, « signifiant ainsi qu'une pleine expression de leurs potentialités dépend de leur propre capacité d'agir. » (Frère & Laville, 2022, p. 8). Cette politisation des engagements volontaires contemporains serait à comprendre en lien étroit avec les menaces de plus en plus claires que fait peser le capitalisme sur la planète et la démocratie (Dacheux & Goujon, 2017).

Bien que cette thèse sur la dimension profondément politique et démocratique des engagements volontaires contemporains soit partiellement mise à mal par les évolutions actuelles du monde associatif – marquées notamment par l’alignement de certaines associations sur le modèle de l’entreprise et par le cantonnement de nombreuses associations à des actions réparatrices (Coler, Jobard, & Laville, 2021) –, il est indéniable qu’elle n’est pas dénuée de solides fondements historiques. En effet, l’engagement volontaire dans les associations a effectivement joué un rôle politique majeur depuis le début du 19^{ème} siècle, notamment dans la création de sociétés non-capitalistes et dans la genèse des politiques sociales que nous connaissons aujourd’hui. En ce sens, comme le rappellent notamment A. Caillé et J-L. Laville (2001) : « toutes les organisations clés de la démocratie moderne qui nous préservent toujours du règne sans partage d’un marché autorégulé : syndicats, mutuelles, coopératives et même partis politiques, sont issus du creuset associatif. » (p. 10). Dans la continuité de cette évolution historique et face aux enjeux sociaux et écologiques du 21^{ème} siècle qui sont de plus en plus saillants pour un grand nombre de citoyen·nes, plusieurs sociologues soulignent aujourd’hui l’importance cruciale d’observer les dimensions émancipatrices et transformatrices des engagements volontaires au sein des associations (Coler, Henry, Laville, & Rouby, 2021).

Ces significations émancipatrices et politiques du volontariat se sont manifestées lors de notre recherche empirique, en particulier dans le cadre de notre troisième étude de cas (au sein du supermarché coopératif et participatif Coopéco). Dans ce contexte, certain·es volontaires que nous avons interrogé·es se sont engagé·es en vue de participer au projet politique porté par la coopérative, c’est-à-dire non seulement en vue de devenir acteur·rices d’une organisation avec une vocation participative et démocratique, mais aussi d’agir au service du projet social et écologique plus large défendu par l’organisation. Par contraste avec la logique de contribution, l’enjeu pour ces volontaires dépasse donc la mission concrète et locale de l’organisation (consistant en particulier à renforcer le lien social à l’échelle du quartier et à faciliter l’accès à des produits alimentaires de qualité), car ils·elles inscrivent leur expérience dans un projet démocratique et politique plus large. Nous proposons de regrouper ces expériences sous une logique de politisation, qui consiste à s’engager en tant volontaires en vue de participer activement à une organisation qui se veut démocratique d’une part et au projet politique plus large qu’elle soutient d’autre part. Le Tableau 25 exposé ci-après reprend certains verbatims des volontaires interrogé·es dont les expériences renvoient le plus clairement à cette troisième logique. Les expériences de ces volontaires constituent ainsi les cas noyaux de cette logique de politisation.

Tableau 25 : Volontaires dont les expériences renvoient de façon la plus évidente à la logique de politisation

Volontaires	Verbatims illustratifs de la logique de politisation ⁴⁹³
Gilles ^{COOP} (67 ans, retraité)	« J'ai la possibilité de prendre ma place et j'ai la possibilité de venir avec des idées. » « Moi je suis un carolo militant (...) Dans cette ville il y a du potentiel, je me bats pour une autre image et pour que des tas de choses puissent démarrer ou redémarrer et Coopéco c'en est une. C'est une façon de ne pas rester dans le discours et d'être acteur quoi. »
Marie-Christine ^{COOP} (46 ans, profession libérale)	« L'idée essentielle était vraiment de faire une petite révolution disruptive. Être un peu en dehors du cadre, travailler dans un projet où l'argent n'est pas le roi et où il n'y a pas de hiérarchie. » « Au départ c'était quand même un acte plus militant. (..) en ce qui me concerne, j'avais envie de rassembler des gens et de pouvoir les éveiller (...) et de pouvoir faire levier sur certains pans de la société. »
Madeline ^{COOP} (67 ans, retraitée)	« Je me disais : 'il faut qu'on change', voilà. Donc c'était un peu ça. Et là, on me donnait les cartes en main pour jouer à ce jeu-là. » « J'ai été séduite par ces gens qui voulaient un peu changer le monde. »
Antoine ^{COOP} (38 ans, employé)	« Moi ce qui m'attire particulièrement, c'est le potentiel de ce type de projet. Je pense au potentiel économique et humain. (...) C'est créer l'écosystème en fait et avoir la main sur cette amélioration plutôt que de la subir. C'est nous qui avons le pouvoir de le faire. (...) Coopéco c'est une façon de changer de système. » « Ce n'est pas tant les supermarchés qui me dérangent, c'est les modèles économiques qui sont derrière qui me débectent en fait. »
Giulia ^{COOP} (66 ans, retraitée)	« Je me disais que quelque part on était acteurs, c'était ce côté-là qui me plaisait vraiment bien. On était vraiment investis dans cette chose-là quoi. » « On peut faire évoluer les choses dans un sens ou dans un autre. »
Sarah ^{COOP} (51 ans, ex-députée médicale au chômage)	« Ce qui m'a intéressé c'est le principe. C'est qu'on sort de ces grandes chaînes de distribution (...) Je suis un peu rebelle par rapport à cette société de surconsommation. » « C'est le fait justement d'être autonome par rapport à la grande distribution et de pouvoir participer à toutes les décisions qui sont prises. »
Sophie ^{COOP} (42 ans, employée)	« Je n'aime pas les grands groupes parce que c'est toujours aux mêmes que ça rapporte. » « Ici tout le monde peut être écouté et donner ses idées, parce que de l'autre côté on t'impose les choix et tu ne fais qu'exécuter quoi. »
Héline ^{COOP} (36 ans, employée)	« Je ne pourrais pas faire tout ce qu'on fait ici si c'était un truc pyramidal, impossible quoi ! » « Ce qui m'intéressait aussi c'était de voir un peu ce qu'on pouvait créer derrière tout ça et le genre de projet social. »
Geoffrey ^{COOP} (49 ans, employé)	« Ici c'est participatif puisqu'on prend toutes les décisions ensemble. (...) On peut avoir plusieurs parts mais c'est une seule voix. Donc je trouve que

⁴⁹³ Pour rappel, les verbatims repris dans ce tableau sont mentionnés à titre illustratif et ne couvrent pas l'ensemble des argumentaires qui renvoient à cette logique (cf. *infra* pour plus de détails).

	<i>c'est... C'est tout à fait un autre fonctionnement que je ne retrouve pas dans mon quotidien. »</i> <i>« J'ai vraiment été sublimé par le projet »</i>
--	--

6.2. Devenir volontaire suivant une logique de politisation

Comme la logique de contribution, cette quatrième logique est exprimée essentiellement par des personnes dont l'affiliation est assurée indépendamment de l'exercice du volontariat, à savoir soit des personnes qui bénéficient d'une situation professionnelle stable via l'exercice d'un emploi salarié, soit des retraité·es qui ne sont plus soumis·es à l'impératif de faire leurs preuves sur le plan professionnel. De plus, il s'agit également de personnes dont les supports relationnels de proximité sont généralement assurés indépendamment de leur activité volontaire. Pour ces personnes, le volontariat apparaît ainsi soit comme une activité émancipatrice et politique qu'elles exercent en plus de leur activité professionnelle principale, soit comme une nouvelle activité politique à l'issue de leur carrière professionnelle. Toutefois, par contraste avec les personnes dont l'expérience peut être associée à une logique de contribution, les volontaires concerné·es ici sont davantage socialisé·es aux enjeux politiques portés par l'organisation dans laquelle ils·elles s'impliquent en tant que volontaires, ce qui les conduit à inscrire d'emblée leur engagement dans un horizon politique et idéologique plus large. De plus, ces personnes semblent avoir généralement un capital culturel assez élevé.

Dans la continuité de ces développements, sous sa forme idéale-typique, la logique de politisation peut être caractérisée par deux types de motifs d'engagement.

Le premier motif d'engagement renvoie à l'opportunité d'intégrer une association qui laisse place à la participation de ses membres concernant les décisions relatives à son organisation et à ses orientations. Il s'agit donc de rejoindre une organisation qui se veut démocratique, où chacun·e « *a son mot à dire* ». Ainsi, comme l'indiquait par exemple Giulia (volontaire chez Coopéco) lors de son entretien : « *Je me disais que quelque part on était acteurs (...) on allait pouvoir décider des choses qui sont importantes pour nous* ». Il est frappant de constater que plusieurs volontaires relient cette volonté de participer activement aux décisions internes de l'organisation à leur expérience dans le cadre de l'emploi salarié, où cette opportunité de participation est inexistante ou embryonnaire. C'est notamment ce qu'expliquait Héloïse (volontaire chez Coopéco) lors de son entretien : « *ce qui m'a tenté aussi c'est le fait de pouvoir... d'avoir son mot à dire sur la participation (...) ça faisait écho à ce que moi ce que je vivais au travail, des frustrations de ne pas avoir mon mot à dire sur l'organisation, etc.* ».

Les propos d'Héline (volontaire chez Coopéco) vont dans le même sens : « *si c'était une entreprise classique ça n'aurait pas d'intérêt, enfin je ne voudrais pas qu'un boss me dise ce que je dois faire quoi. (...) C'est important qu'on soit tous égaux en fait, il n'y en a pas un qui est plus élevé que l'autre ici* ». De même, Gilles (volontaire chez Coopéco) indiquait lors de son entretien que son implication volontaire dans l'organisation lui permettait de remédier à certaines frustrations issues de la fin de sa carrière professionnelle (en tant que responsable des « ressources humaines » dans une entreprise industrielle), où les « *modes de gestion du personnel plus participatifs* » qu'il tentait d'insuffler ont été « *balayés* » par « *l'arrivée d'un nouveau management* ».

Le deuxième motif d'engagement que l'on peut associer à cette logique de politisation renvoie à une forme de militantisme consistant à « *démontrer* » qu'il est possible de développer et de faire vivre un modèle alternatif au capitalisme et de peser sur des enjeux politiques plus larges. Il s'agit donc ici non plus seulement d'« *avoir son mot à dire* » en interne, mais aussi de « *faire entendre sa voix* » à l'extérieur. Marjolaine (volontaire chez Coopéco) déclarait ainsi lors de son entretien : « *Je veux prouver aux politiques qu'il y a des autres choses qui existent et qui fonctionnent quoi ! (...) Ce qui pourrait le monde dans lequel on vit, c'est le pouvoir et l'argent, c'est pour ça aussi que je suis entrée chez Coopéco* ». Les propos de Madeline (volontaire chez Coopéco) vont dans le même sens : « *Je me disais : 'il faut qu'on change', voilà. Donc c'était un peu ça. Et là on me donnait les cartes en main pour jouer à ce jeu-là* ». De même, pour Antoine (volontaire chez Coopéco), ce qui l'intéressait c'était « *le potentiel économique et humain de ce type de projet* » et l'idée d'« *avoir la main* » pour transformer le modèle de production et de consommation alimentaires. Il est intéressant de constater que ce deuxième motif d'engagement est également mis en contraste par certain·es volontaires avec leur expérience professionnelle, à l'instar de Marvin (volontaire chez Coopéco) qui déclarait lors de son entretien qu'il aspirait à quitter son emploi en tant que vendeur dans un grand magasin pour une activité plus émancipatrice et davantage en phase avec ses considérations politiques (telle que l'animation d'ateliers de sensibilisation à l'écologie) : « *je me rends compte que je fais gagner beaucoup d'argent à un patron, mais voilà, ma vie elle s'arrête là* ». Dans le même sens, Sarah (volontaire chez Coopéco) expliquait lors de son entretien qu'elle avait débuté son activité volontaire en s'impliquant dans le groupe de réflexion concernant les valeurs défendues par la coopérative, après avoir quitté son emploi dans le « *big pharma* », qu'elle considère comme « *une des mafias les mieux organisées au monde et peut-être même la plus puissante* ». Les propos de Ludovic (également volontaire chez Coopéco et employé dans une entreprise

pharmaceutique) suivent la même logique : *« il y a des valeurs qu'on trouve ici et qu'on n'a pas au travail (...) dans les entreprises on parle de plus en plus de valeurs mais, en finalité, on se rend compte qu'on fait de moins en moins ».*

Au regard de ces éléments, il importe de souligner que, si ces significations associées au volontariat dans une logique de politisation sont étroitement liées aux aspirations démocratiques en matière d'émancipation individuelle et collective que la littérature portant sur l'économie sociale et solidaire a pour habitude d'associer aux engagements volontaires, il est également important de mettre ces significations du volontariat en regard des expériences de l'emploi. En effet, ici encore, les expériences du volontariat apparaissent comme profondément révélatrices à la fois d'attentes actuelles qui sont portées sur le travail et de la façon dont celles-ci peuvent se heurter aux expériences contemporaines de l'emploi salarié, pour rejaillir ensuite via l'exercice d'une activité complémentaire telle que le volontariat. Concernant les attentes dont il est question ici, comme l'a largement démontré I. Ferreras (2007), même au cœur des entreprises capitalistes, les attentes portées actuellement sur le travail sont non seulement expressives mais aussi profondément politiques, en particulier car elles sont marquées par une forte exigence démocratique. Or ces attentes « citoyennes » d'égale considération et d'égal accès à l'expression des travailleur·ses butent contre un régime « domestique » (marqué par la hiérarchie et la subordination) qui caractérise les modes d'organisation dominants du travail dans les entreprises et qui est largement entériné par nos institutions juridiques (Ferreras, 2007, 2012). Dans le même sens, B. Zimmermann (2011), qui a également enquêté sur le sens du travail au cœur du capitalisme, souligne que « le monde du travail peut être d'une grande violence lorsqu'il ne donne aucune prise aux salariés », lorsque l'on sait que « l'exercice du pouvoir d'être et de faire dans l'entreprise requiert la possibilité de participer » (p. 212). Au regard de ces travaux, il n'est pas surprenant que ces attentes citoyennes et politiques puissent dès lors s'exprimer hors de l'emploi, dans des activités et des espaces qui le permettent davantage, en l'occurrence ici le volontariat en coopérative.

Pour relier ces éléments aux deux axes structurants des expériences du travail volontaire que nous avons définis en introduction de ce chapitre, les expériences qui relèvent d'une logique de politisation sont donc d'une part marquées par un horizon d'expression individuelle et collective qui dépasse au moins partiellement le cadre de l'action établi par l'organisation – dès lors que l'engagement dans le volontariat est orienté par des valeurs et une visée politique plus large –, et, d'autre part, elles sont orientées en priorité vers autrui, non pas au sens d'une personne en particulier mais de la société au sens large.

6.3. Entrer dans l'organisation suivant une logique de politisation

Au-delà des motifs d'engagement dans le volontariat que l'on peut associer à une logique de politisation, il convient également de s'intéresser au mode d'entrée dans l'activité qu'adoptent les volontaires dont l'expérience peut être reliée à une telle logique. Comme pour la logique de contribution, la logique de politisation implique des attentes biographiques personnelles moins fortes à l'égard du volontariat que les logiques d'intégration et de constitution, dès lors que le volontariat est saisi ici comme un statut complémentaire à un statut assurant une certaine reconnaissance sociale et une sécurité matérielle par ailleurs. Cela étant, par contraste avec la logique de contribution, les personnes qui s'engagent en tant que volontaires dans une logique de politisation souhaitent rapidement s'investir davantage que ce qui est requis par l'organisation, en particulier en prenant part plus activement aux organes de gestion et de décision internes.

Très concrètement, au sein de la coopérative au sein de laquelle nous avons enquêté, se retrouvent typiquement ici les « *militants-créateurs* » qui ont façonné le projet en l'inscrivant dans un horizon politique plus large consistant à « *faire levier sur la société* » (Marie-Christine, volontaire chez Coopéco). En ce sens, comme l'indiquait Marie-Christine lors de son entretien, si elle reconnaît qu'un certain nombre de volontaires contribuent aujourd'hui ponctuellement au projet principalement pour « *faire leurs courses, trouver du plaisir et des échanges* »⁴⁹⁴, elle souligne que « *au départ, c'était quand même un acte plus militant* ». Selon elle, pour les militant·es de la première heure, « *l'idée essentielle était vraiment de faire une petite révolution disruptive. Être un peu en dehors du cadre, travailler dans un projet où l'argent n'est pas le roi et où il n'y a pas de hiérarchie* ». Certain·es de ces volontaires-militant·es se montrent ainsi particulièrement enthousiastes et impliqué·es au départ lorsqu'il s'agit de « *créer* » le projet.

Cela étant, il est également intéressant de constater que, pour les volontaires qui entrent dans la coopérative dans une logique de politisation, ils·elles peuvent également se montrer sur leurs gardes au début quant au modèle organisationnel et aux valeurs politiques défendues par l'organisation, à l'instar de Antoine (volontaire chez Coopéco) qui évoquait en ces termes la façon dont il s'est représenté le projet de prime abord : « *Je me suis dit 'wow wow wow, qu'est-ce qu'on vient me faire comme arnaque !?'. (...) Moi qui passe ma vie à dire aux gens de ne*

⁴⁹⁴ Évoquant ici les volontaires dont nous avons associé l'expérience à une logique de contribution.

pas se sous-payer et il y a un projet qui débarque et qui dit : 'oui, on bosse tous gratos, génial' ».

Il est essentiel de souligner que, comme pour les logiques précédentes, la logique de politisation est profondément liée à un contexte organisationnel qui soutient son expression. Si, au cours de notre recherche empirique, cette logique s'est manifestée quasi exclusivement dans le cadre de notre étude sur le volontariat au sein de la coopérative Coopéco, c'est parce que cette organisation se veut démocratique et qu'elle s'inscrit dans un projet politique nettement plus marqué que les deux autres organisations au sein desquelles nous avons mené notre recherche. En ce sens, le modèle organisationnel participatif et non lucratif ainsi que le projet politique soutenus par l'organisation sont mis en avant dès la séance d'information à laquelle sont convié·es tous·tes les candidat·es volontaires. De plus, les volontaires sont rapidement invité·es à prendre des initiatives au sein de la coopérative et à intégrer certains groupes de réflexion en interne, voire des organes de gestion et de décision. Il n'est donc pas surprenant que la logique de politisation se soit manifestée en particulier dans ce contexte.

6.4. Vivre le volontariat suivant une logique de politisation

Comme pour les logiques précédentes, la logique de politisation peut également être associée à certaines représentations et attitudes dans le cadre de l'expérience du volontariat en tant que telle. En ce sens, bien que les volontaires dont l'expérience peut être associée à une telle logique ont généralement de multiples autres activités sociales et/ou professionnelles en parallèle, leur implication dans le volontariat est toutefois tendanciellement plus forte que les volontaires dont l'expérience renvoie davantage à une logique de contribution. En effet, il s'agit souvent pour eux·elles de s'investir au service de l'organisation au-delà de ce qui leur est demandé, car l'enjeu est avant tout de « *défendre* » un « *projet* » auquel ils·elles « *croient* » et auquel ils·elles « *tiennent* ». Par exemple, Gilles (volontaire chez Coopéco) consacre près de dix heures par mois au service de l'organisation car il estime que c'est « *indispensable pour le projet* ». Dans le même sens, si Marjolaine dédie une grande part de son temps libre à former les autres volontaires au nouveau système informatique de la coopérative et à en assurer le suivi, c'est parce que « *c'est vraiment un projet auquel [elle tient]* ».

De plus, il est intéressant de constater que, par contraste avec les volontaires dont l'expérience peut être associée à une logique de contribution (dont nous avons vu qu'ils·elles aspirent souvent à éprouver un certain « *plaisir* » à travers les tâches qu'ils·elles exercent), les

volontaires qui expriment davantage une logique de politisation déclarent que leur travail volontaire n'est pas nécessairement orienté par une quête de plaisir. En effet, pour reprendre l'exemple de Gilles, lorsqu'il lui a été demandé d'exercer le rôle de secrétaire de l'organisation, il a déclaré « *[avoir] horreur de faire du secrétariat* ». S'il a finalement accepté ce rôle, c'est parce qu'il estime avoir les « *qualités* » pour le faire. La position d'Antoine est similaire. Il déclarait lors de son entretien que, s'il s'investit de nombreuses heures par mois pour gérer les plannings de l'organisation, « *ce n'est pas que ça [lui] plait, car c'est relativement peu attractif* ». Mais il estime que, parmi les volontaires, il a les « *compétences* » pour le faire et, surtout, il « *pense au projet* ».

Notons également que, dans une logique de politisation, les volontaires ont plutôt tendance à distinguer leur expérience du volontariat de leur conception subjective du « *travail* » (qui est calquée sur leur expérience de l'emploi). Mais ils·elles invoquent de nouvelles justifications par rapport aux éléments avancés par les volontaires dont l'expérience peut être associée à une logique de contribution. En effet, pour eux·elles, si leur expérience du volontariat se distingue de ce qu'ils·elles associent au travail, c'est en particulier en raison de la dimension participative et non-hiérarchique de l'organisation, qui les autorise à s'exprimer, à « *donner [leur] avis* ». C'est notamment ce qu'avancait Sophie, qui a découvert au sein de la coopérative un espace où « *tout le monde peut être écouté et donner ses idées* », par contraste avec son expérience professionnelle en tant qu'employée dans une entreprise de distribution d'énergie, où « *on t'impose les choix et tu ne fais qu'exécuter* ». Les propos de Marjolaine (également employée dans une entreprise de distribution d'énergie) vont dans le même sens : « *chez Coopéco, à mon niveau, je peux beaucoup plus discuter et amener mon point de vue, tandis que chez X la décision est prise en haut et... voilà, il faut suivre...* ». Irène déclarait également lors de son entretien que le fait « *que chacun puisse écouter l'avis des autres, éventuellement en tenir compte, et qu'on soit en égalité* » contraste avec son expérience de l'emploi dans une entreprise de construction, où « *il y a quand même la hiérarchie qui est très présente, il y a des directives qui n'ont parfois ni queue, ni tête, mais bon, ce sont les boss, donc on les applique...* ». Mentionnons encore l'exemple de Ludovic (employé dans une entreprise pharmaceutique), qui soulignait lors de son entretien que « *ici on peut s'exprimer ! Au boulot on vous dit qu'on peut, mais il ne faut pas le faire* ».

6.5. L'issue du volontariat suivant une logique de politisation

Il est intéressant de constater que, dans une logique de politisation, l'expérience du travail volontaire peut également favoriser l'émergence d'autres formes d'engagements citoyens, du fait de la confiance en soi développée via l'exercice d'un rôle clé au sein de l'organisation, mais aussi du fait d'être inclus·e dans un groupe partageant des valeurs et une vision politique communes, où les échanges quotidiens entre les volontaires permettent de découvrir d'autres espaces de participation possibles. De plus, comme nous l'avons vu dans le cadre de notre troisième étude de cas, l'expérience du travail volontaire peut également contribuer à renforcer certaines convictions relatives à la valeur et à l'efficacité d'un modèle organisationnel participatif, et à ce que les volontaires portent ces convictions en dehors de leur activité volontaire, en particulier dans la sphère professionnelle.

6.6. Résonances de la logique de politisation avec d'autres études sociologiques

En conclusion de cette quatrième logique du travail volontaire, comme nous l'avons indiqué dès l'entame de cette section, elle n'est pas sans résonance avec les multiples travaux sociologiques récents qui mettent en avant les attentes démocratiques, les revendications citoyennes et les espoirs de transformation sociale et politique dont sont porteurs les engagements volontaires contemporains. Mais les auteur·es de ces travaux, qui s'inscrivent en particulier dans le champ de l'économie sociale et solidaire (Laville, 2016; Laville et al., 2001), voire dans le champ de la sociologie des mouvements sociaux (Bucolo et al., 2017; Frère & Laville, 2022), ont tendance à se démarquer assez radicalement des sociologues du travail qui se sont intéressé·es jusqu'à aujourd'hui au monde associatif et au volontariat (Cottin-Marx, 2021; Hély, 2009; Simonet & Hély, 2013). Le principal reproche qu'ils·elles adressent à ces dernier·es est de ne pas parvenir à saisir les dimensions émancipatrices et politiques qui sont en germe dans les expériences des acteur·rices, faute de s'y intéresser réellement. Or cette logique de politisation qui s'exprime effectivement dans certaines expériences du volontariat démontre l'importance de dépasser ce clivage, car ce qui s'exprime dans les expériences reprises ici relève bien d'attentes citoyennes et politiques, et nous avons vu que celles-ci ne sont pas sans lien avec les attentes contemporaines portées sur le travail, ainsi qu'avec l'état du travail sur le marché de l'emploi. Ceci invite donc à maintenir une approche du volontariat comme une forme de travail, dont les expériences interagissent avec d'autres formes de travail, mais à adopter une perspective plus large sur le travail volontaire par rapport à celle qui domine les analyses

contemporaines et qui consiste à n'y voir qu'une forme d'emploi qui ne dit pas son nom, en allant jusqu'à affirmer que « l'économie sociale et solidaire n'existe pas » ou que la « démocratisation de l'économie » ne serait qu'un « folklore » dissimulant la précarisation de l'emploi dans le monde associatif (Hély, 2008). Cette analyse trop restreinte du travail volontaire ne permet pas de saisir que ce dernier n'est pas que l'ombre de l'emploi, mais qu'il peut également être son envers, en témoignant des attentes citoyennes et politiques qui portent sur le travail et qui ne peuvent s'exprimer pleinement dans nombre d'expériences contemporaines de l'emploi salarié.

7. Vers un modèle consolidé des logiques du travail volontaire

À l'issue du développement de ces quatre logiques idéal-typiques du travail volontaire, il nous est désormais possible de reprendre le tableau esquissé à l'entame de ce chapitre, en l'étoffant de nouveaux éléments de compréhension.

Tout d'abord, nous avons vu que, lorsque le rapport à soi prédomine, l'expérience du volontariat apparaît généralement comme centrale dans la vie de l'individu, tandis que, lorsque le rapport à autrui prédomine, l'expérience du volontariat coexiste avec une pluralité d'expériences concomitantes. Ceci peut se comprendre à l'aune des substrats biographiques et socio-économiques à partir desquelles les logiques du travail s'expriment. En effet, nous avons montré que les logiques d'intégration et de constitution concernent des personnes dont l'affiliation sociétale n'est pas pleinement assurée indépendamment de l'exercice du volontariat (que ce soit via une activité professionnelle ou en suivant activement un parcours de formation). Ces volontaires portent donc des attentes biographiques particulièrement fortes sur le volontariat, en vue d'accéder à une place reconnue socialement ou de se constituer comme des sujets autonomes, confiants quant à leurs propres choix de vie. La grande disponibilité de ces personnes, combinée à leurs attentes biographiques élevées, confère au volontariat une place centrale et cruciale dans leur parcours de vie. Par contraste, nous avons montré que les logiques de contribution et de politisation concernent des personnes dont l'affiliation sociétale est généralement assurée indépendamment de l'exercice du volontariat (que ce soit via un statut professionnel reconnu ou via la retraite légale, qui libère de la nécessité de se constituer une identité professionnelle reconnue). Pour ces personnes, le volontariat apparaît ainsi soit comme une activité complémentaire à leur carrière professionnelle principale, soit comme une nouvelle

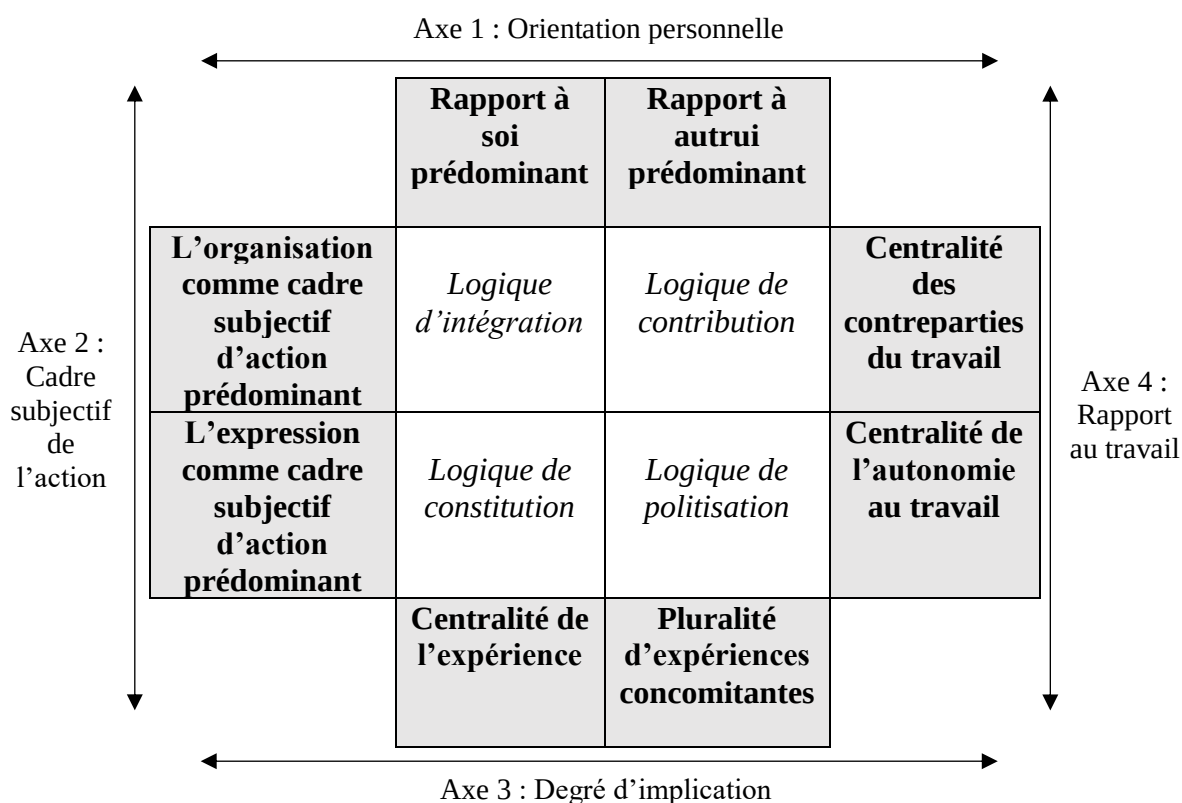
activité socialisante, porteuse de sens, voire émancipatrice, à l'issue de leur parcours professionnel.

Ensuite, nous avons vu que, lorsque les expériences des volontaires sont structurées en priorité par le cadre défini et normé par l'organisation, les personnes concernées accordent également une forte importance aux contreparties matérielles et/ou symboliques offertes en échange de leurs prestations, tandis que lorsque le cadre de l'action est défini prioritairement par un enjeu d'expression individuelle et/ou collective plus large, les volontaires accordent une grande importance aux marges d'autonomie dont ils·elles disposent quant à l'organisation et aux finalités de leur travail. En effet, en développant les logiques d'intégration et de contribution, nous avons vu que ces logiques sont également liées à une grande importance subjective associée aux contreparties matérielles et/ou symboliques de l'activité volontaire. Ces deux logiques ne sont donc pas dénuée d'une forme d'orientation instrumentale du travail volontaire. Par contraste, pour les logiques de constitution et de politisation, c'est l'enjeu expressif qui est absolument central dans le travail volontaire, en vue de se réaliser soi-même ou de mettre en œuvre ses aspirations démocratiques et politiques.

Au regard de ces éléments, les deux axes structurants les expériences du volontariat que nous avons introduits à l'entame de ce chapitre semblent être respectivement corrélés à deux axes complémentaires. L'axe 1, qui renvoie à l'orientation personnelle associée à l'expérience du volontariat (orientation vers soi ou orientation vers autrui), semble corrélé à un axe complémentaire (axe 3 dans le tableau ci-après) qui renvoie au degré d'implication dans le travail volontaire, allant d'un pôle marqué par une implication totale à un pôle caractérisé par une implication légère dans le travail volontaire. Il faut comprendre ces deux pôles comme les extrémités d'un *continuum* sur lequel les expériences du travail volontaire peuvent être situées à différents niveaux. Quant à l'axe 2, qui renvoie au cadre subjectif de l'action (déterminé par l'organisation ou inscrit dans un horizon d'expression plus large), il semble corrélé à un axe complémentaire (axe 4 dans le tableau ci-après) qui renvoie au rapport au travail volontaire, allant d'un pôle marqué par une attention centrée sur les contreparties matérielles et/ou symboliques auxquelles ce travail donne accès à un pôle caractérisé par une attention focalisée sur les marges d'autonomie du travail volontaire quant à l'organisation et aux finalités de ce travail. À nouveau, il convient de considérer ces deux pôles comme les points opposés d'un *continuum* sur lequel on peut situer les différentes expériences de volontariat.

Le Tableau 26 exposé à la page suivante synthétise ces différents constats dans un modèle typologique consolidé des logiques du travail volontaire.

Tableau 26 : Modèle consolidé des logiques du travail volontaire



Pour conclure, deux constats importants s'imposent selon nous au regard de cette typologie.

Premièrement, nous avons vu que cette typologie permet de relier différentes propositions théoriques récentes sur les significations et les évolutions contemporaines du volontariat qui, dans le débat scientifique actuel, ont davantage tendance à s'opposer plutôt qu'à dialoguer. Or, lorsque l'on se donne la peine d'analyser la variété des expériences du volontariat au sein d'organisations particulièrement contrastées et de phases de vie tout aussi diversifiées, il apparaît que ces différentes propositions théoriques permettent effectivement chacune de saisir une part des significations actuelles du volontariat, sans pour autant parvenir à en intégrer les multiples facettes. Cette typologie offre donc un essai d'intégration de ces différentes propositions théoriques qui, chacune à leur manière, soutiennent la compréhension des diverses expériences contemporaines du volontariat.

Deuxièmement, en plus de mettre en dialogue différents travaux récents qui relèvent de champs particulièrement différents, cette typologie fournit un éclairage supplémentaire qui permet de donner du sens à l'hétérogénéité des logiques développées. En effet, nous avons vu que toutes ces logiques alimentent finalement une seule et même thèse générale. Cette thèse est que, bien que le volontariat est communément considéré comme étant en marge du travail (étant donné

que, dans notre société contemporaine, le travail est généralement associé à l'emploi), il s'avère pourtant profondément révélateur des diverses attentes contemporaines qui sont portées sur le travail et qui peuvent se heurter aux conditions contemporaines du travail sur le marché de l'emploi. Nous avons vu que ces attentes sont multiples et qu'elles diffèrent en particulier selon l'âge et la position que les personnes occupent sur le marché de l'emploi – en particulier si l'expérience du volontariat prend place *avant* l'emploi, *en vue de* l'emploi, *en parallèle de* l'emploi, *à la place de* l'emploi, ou *après* l'emploi. Les expériences du volontariat apparaissent donc en quelque sorte comme un miroir grossissant des diverses attentes contemporaines portées sur le travail qui, lorsqu'elles ne peuvent être comblées via l'emploi, s'expriment dans leur pleine puissance via diverses formes de travail volontaire.

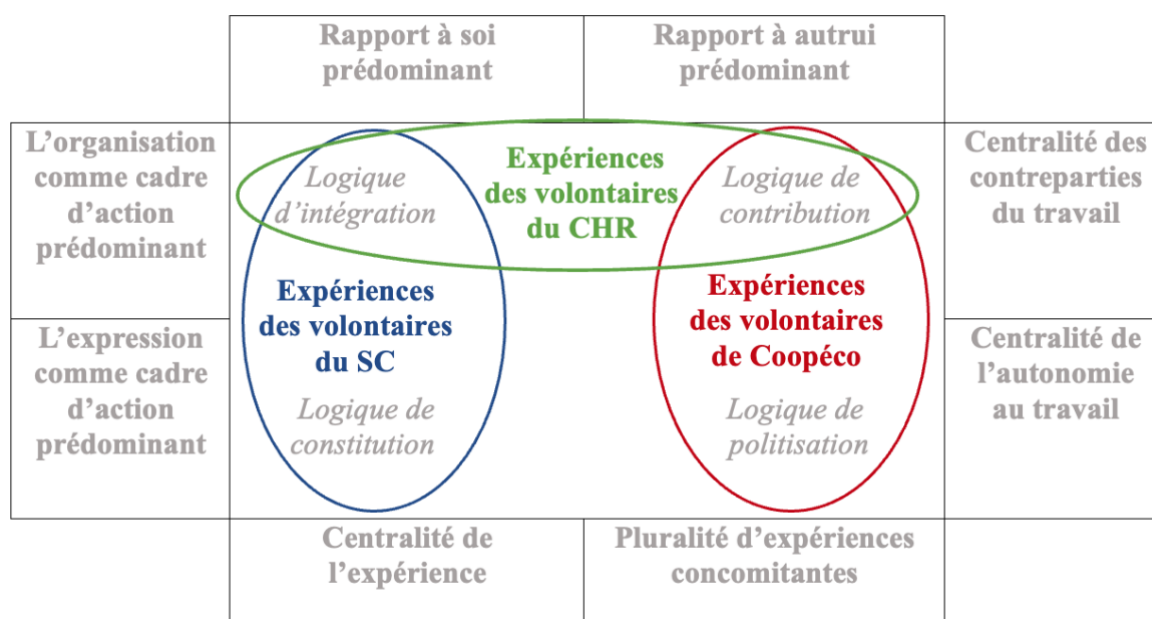
8. Interactions entre les logiques du travail volontaire et les contextes organisationnels dans lesquels elles s'expriment

8.1. Introduction : de l'importance de considérer les contextes organisationnels pour saisir l'expression des logiques du travail volontaire

Si les logiques du travail volontaire ne peuvent être comprises indépendamment des situations biographiques dans lesquelles les expériences prennent place – en particulier la situation des personnes par rapport à l'emploi –, elles ne sont pas non plus dissociables des contextes organisationnels dans lesquelles elles s'inscrivent. En effet, comme l'a montré S. Nicourd (2009) à partir d'études portant sur des engagements militants, bien que les engagements prennent sens au regard des biographies individuelles dans lesquelles ils s'inscrivent, ils sont également façonnés par des contextes organisationnels spécifiques. Dans le champ de la sociologie du travail, I. Ferreras et J. Charles (2017) soulignent qu'une approche sociologique du travail qui ne recule pas devant la complexité de son objet implique de considérer la façon dont les expériences individuelles du travail s'inscrivent dans des dispositifs institués, en particulier dans des organisations, qui capacitent ou non les acteur·rices à vivre une expérience de travail émancipatrice. Bien que nous ayons déjà insisté au fil des développements précédents sur l'importance de ne pas négliger les contextes organisationnels pour comprendre l'expression des diverses logiques du travail volontaire, il nous semble essentiel d'approfondir quelque peu cette voie d'analyse dans ce chapitre d'analyse transversale.

Au sein de chacune des organisations dans lesquelles nous avons mené notre recherche, nous avons observé systématiquement l'expression de deux des quatre logiques du travail volontaire développées ci-avant. Plus précisément, en admettant que l'on opère ici une certaine simplification du réel pour faciliter sa compréhension, au sein des trois organisations étudiées, une des logiques d'expérience identifiées était en lien assez étroit avec les dispositions et les référentiels associés au volontariat par l'organisation en question, tandis que l'autre logique d'expérience identifiée était au contraire en décalage plus ou moins marqué avec ces dispositions et ces référentiels. Il peut être déduit de ce constat général que les organisations contribuent effectivement à façonner les significations que les individus associent au volontariat, mais que ces derniers préservent néanmoins une certaine marge de manœuvre pour négocier avec les contraintes organisationnelles qui s'imposent à eux, conformément au postulat épistémologique qui a guidé notre analyse typologique (Schnapper, 1999).

Tableau 27 : Logiques du travail volontaire manifestes au sein des différentes organisations étudiées



8.2. Les logiques du travail volontaire qui se sont exprimées au sein de la Plateforme pour le Service Citoyen

Au sein de l'association Plateforme pour le Service Citoyen, nous avons vu que les référentiels et les dispositions associés au volontariat par l'organisation peuvent être reliés principalement à une logique de constitution. En effet, sans revenir ici dans le détail de nos résultats, nous

avons montré notamment que le développement personnel des volontaires est au cœur des finalités associées au programme par les personnes en charge de l'accompagnement des volontaires, en ce sens qu'elles accordent une attention particulière à la réponse du programme aux attentes individuelles des volontaires, au développement de la « confiance en soi », ou encore à la contribution du programme à l'orientation scolaire et/ou professionnelle des volontaires. Ces finalités se répercutent sur le régime d'interaction adopté par ces personnes à l'égard des volontaires qu'elles encadrent et qu'elles accompagnent. Ce régime d'interaction est caractérisé à la fois par l'adoption d'une attitude autant que possible non hiérarchique à l'égard des volontaires, par une prise en compte des attentes individuelles de ces dernier·es (en plaçant l'autonomie de choix de la « mission » volontaire au centre du programme), par la construction d'une relation de confiance, ou encore par le soutien au développement des capacités d'expression individuelles des volontaires. Ces responsables de l'encadrement des volontaires tentent également de soutenir le développement d'une communauté inclusive entre les volontaires, qui puisse constituer un support mutuel de confiance et de soutien durant l'expérience du volontariat. Enfin, ces responsables encouragent également autant que possible l'exercice d'activités volontaires impliquant une dimension relationnelle, en prêtant attention à ce que les volontaires soient valorisé·es et reconnu·es dans le cadre de leur expérience.

En lien étroit avec ces référentiels et ces dispositions associés au volontariat par la Plateforme du Service Citoyen, nous avons vu en développant les logiques du travail volontaire que l'expérience de nombreux·ses volontaires du Service Citoyen peut être reliée à une logique de constitution. Cela étant, nous avons également montré que l'expérience d'autres volontaires s'apparentent plutôt à une logique d'intégration. Si cette dernière logique s'inscrit dans une expérience d'exclusion du marché de l'emploi de celles et ceux qui l'expriment, elle est également partiellement soutenue par certains éléments liés au contexte organisationnel. En effet, nous avons vu notamment que les responsables de l'accompagnement des volontaires en Service Citoyen insistent sur l'implication à temps plein des volontaires (en vue de les préparer à leur insertion professionnelle future), justifient certaines sanctions à l'égard des volontaires en faisant référence à l'inculcation nécessaire des codes du marché de l'emploi, ou encore mettent en avant la contribution du volontariat au développement d'une expérience et de compétences éventuellement valorisables sur le marché de l'emploi. L'association de ces normes et de ces référentiels liés à l'insertion et à l'emploi au statut de volontaire par les employé·es de la Plateforme du Service Citoyen ne peut être dissociée de l'attention des pouvoirs publics (qui financent la Plateforme) à ce que le programme contribue à l'insertion

professionnelle des participant·es. Toutefois, durant notre enquête, la Plateforme du Service Citoyen tentait autant que possible de ne pas se muer pour autant en dispositif d'« activation » de jeunes adultes exclu·es du marché de l'emploi. Dans cette perspective, nous avons vu par exemple qu'elle bannissait explicitement la terminologie issue du marché de l'emploi. Par conséquent, nous avons constaté que les représentations et les réactions des volontaires en quête d'intégration pouvaient entrer en tension avec les référentiels organisationnels associés au volontariat – notamment lorsque les volontaires se représentent et présentent le Service Citoyen comme une forme de « *travail* », l'indemnité mensuelle comme une forme de « *salaire* », ou encore leur référent·e comme un·e « *patron·ne* ».

Au-delà des hiatus entre les expériences individuelles et les référentiels organisationnels qui peuvent se manifester durant le volontariat en Service Citoyen, nous avons vu également que le fait que les régimes d'interaction des responsables à l'égard des volontaires soient pétris principalement par un objectif visant à renforcer la constitution de soi des volontaires semble créer des effets de socialisation en ce sens. En effet, nous avons montré que le volontariat en Service Citoyen contribuait effectivement à renforcer la confiance en soi, à développer des capacités d'expression et d'intégration dans des collectifs, à acquérir un certain sens des responsabilités, à alimenter des choix d'orientation, ou encore à découvrir des domaines d'épanouissement personnel. Ces effets du volontariat en Service Citoyen ont été exprimés non seulement par des volontaires dont l'expérience pouvait être clairement associée à une logique de constitution, mais aussi par certain·es volontaires qui se sont initialement engagé·es en Service Citoyen dans un horizon d'intégration. Nous reviendrons sur ce constat dans la dernière section de ce chapitre, en s'intéressant aux volontaires dont les expériences ont évolué d'une logique du travail volontaire vers une autre, en l'occurrence ici d'une logique d'intégration vers une logique de constitution. Sans pour autant contribuer directement à une insertion professionnelle pleinement satisfaisante pour les volontaires, le Service Citoyen tel qu'il est organisé aujourd'hui semble avoir un effet socialisateur en matière de constitution de soi des volontaires.⁴⁹⁵

⁴⁹⁵ Toutefois, la tendance actuelle à la réduction du temps dédié à l'accompagnement individuel et collectif des volontaires sous la pression de la croissance du nombre de volontaires d'une part et l'influence croissante des pouvoirs publics dans l'organisation du programme d'autre part pourraient bien favoriser les normes organisationnelles qui soutiennent le développement d'une logique d'intégration, au détriment d'une logique de constitution.

8.3. Les logiques du travail volontaire qui se sont exprimées à l'hôpital de Liège

Au sein de l'hôpital public de Liège, nous avons vu que les référentiels et les dispositions associés au volontariat par l'établissement soutiennent *a priori* l'expression d'une logique de contribution. En effet, confronté à des difficultés pour faire face aux conséquences de la pandémie de Covid-19 sur l'absentéisme du personnel et sur la hausse des besoins de ses services supports, l'hôpital a lancé un large « appel » aux « bonnes volontés » citoyennes pour lui venir en aide temporairement. Cette mobilisation du volontariat a été présentée par l'établissement comme de l'aide ponctuelle aux services supports de l'hôpital, en fonction des disponibilités des volontaires. En ce sens, par contraste avec le volontariat en Service Citoyen (qui est basé sur un engagement à temps plein durant six mois), les volontaires de l'hôpital étaient libres de définir leurs horaires de travail et la durée de leur engagement. En contrepartie de leurs prestations, les volontaires avaient accès à des gratifications matérielles (sous la forme de collations et d'un « défraiement forfaitaire » à la journée) et symboliques (à travers la réception d'un uniforme de l'établissement et, plus largement, en contribuant à résoudre un problème social largement reconnu). Toutes les conditions organisationnelles semblaient donc réunies pour que les expériences du travail volontaire soient axées sur une logique de contribution. Pour rappel, cette logique renvoie à une contribution volontaire ponctuelle au service d'une organisation locale dont la mission concrète et immédiate résonne avec des préoccupations individuelles en matière d'utilité collective, tout en accordant une certaine importance aux étaiements identitaires que peut offrir le volontariat (en matière de sociabilité, d'intérêt pour le contenu du travail, de participation à un projet valorisé socialement, etc.).

Dans la continuité de ces éléments, en développant les logiques du travail volontaire, nous avons montré que l'expérience de nombreux·ses volontaires qui se sont impliqués à l'hôpital de Liège durant la pandémie de Covid-19 pouvait effectivement être associée à une logique de contribution. Toutefois, nous avons également vu que l'expérience d'un grand nombre de volontaires pouvait être reliée plutôt à une logique d'intégration. Comme pour la Plateforme du Service Citoyen, l'expression de cette deuxième logique a été également partiellement soutenue par certaines normes et certains référentiels associés au volontariat par l'hôpital, tels que la mise en avant dès la séance d'information initiale des possibilités de valorisation de l'expérience du volontariat pour l'insertion professionnelle future (que ce soit au sein même de l'hôpital si l'établissement cherchait à recruter du personnel ou, plus largement, en enrichissant le « CV » de celles et ceux qui acceptaient de se prêter à l'exercice), mais aussi la rétribution des volontaires sur base de leurs prestations (via le principe légal du « défraiement forfaitaire »),

ou encore l'insistance sur le caractère professionnel des tâches à exercer (dès lors qu'il s'agissait essentiellement de remplacer des employé·es absent·es). L'association de ces normes et de ces référentiels au statut de volontaire par l'hôpital peut être comprise en ce sens que, dans ce contexte, l'enjeu prioritaire de la mobilisation du volontariat était de servir de substitut à l'emploi.

Suivant cette perspective, nous avons également montré que certain·es responsables de service au sein de l'hôpital ont reconnu lors de leurs entretiens l'aubaine que représentait pour eux·elles la mobilisation de volontaires en quête d'emploi, qui constituaient une « *réserve de recrutement* » privilégiée. Néanmoins, d'autres responsables de service se sont dit·es également pour le moins surpris·es et mal à l'aise par l'attitude de certain·es volontaires en quête d'intégration. Il convient à ce titre de reprendre cet extrait particulièrement fort issu de notre entrevue avec la responsable du service de l'accueil.

« Quand je vois [Rachid] qui vient pour rien, je n'en reviens pas. Il me dit : 'je m'ennuie à la maison, c'est trop long le vendredi, le samedi, le dimanche, j'aime bien venir'. Je dis : '[Rachid], je ne t'oblige pas hein', 'non, non, c'est moi qui veux !'. Je lui dis : 'dis-moi quand tu veux diminuer hein'. Je ne sais même pas quoi dire. Il me dit : 'je viens quand tu veux'. (...) Il voulait venir sans manger. Je dis : 'Rachid, tu vas d'abord manger et puis tu viendras'. C'est malheureux, enfin c'est bien mais quand même, on n'est pas des esclaves ! (...) Il me dit 'merci, merci !'. Mais il n'y a pas de merci, pour moi c'est naturel. (...) J'ai fait rentrer son CV. Je vais l'envoyer à la direction, donc on ne sait jamais. (...) Le problème c'est qu'on ne sait pas engager tout le monde. » [Responsable du service de l'accueil]

À l'issue de la mobilisation des volontaires, pour les personnes qui s'étaient engagé·es à temps plein en tant que volontaires dans l'espoir d'accéder à un emploi stable et sécurisant au sein de l'hôpital, nous avons vu que le fait de ne pas obtenir la « *place* » escomptée a généré des frustrations et un certain ressentiment envers l'organisation, voire des frottements avec les responsables de l'hôpital.

« [La direction] nous a dit que, pour nous engager, ils n'ont pas les fonds et qu'à un moment donné il faut bien se rendre compte qu'on n'aura plus besoin de nous. Mais moi je dis qu'on aura toujours besoin de nous ! » [Anne, volontaire à l'hôpital de Liège]

Contrairement au volontariat en Service Citoyen, dont nous avons vu que le cadre de l'action établi et entretenu par les responsables de l'accompagnement des volontaires contribuait à produire des effets en matière de constitution de soi, les référentiels et les dispositions associés au volontariat par l'hôpital de Liège ne semble pas avoir produit d'effets favorisant l'expression

de soi des volontaires. Comme nous le verrons dans la dernière section de ce chapitre, ces référentiels et ces dispositions ont plutôt conduit certain·es volontaires à glisser progressivement d'une logique de contribution vers une logique d'intégration. À la marge, pour les quelques volontaires en quête d'intégration qui se sont vu·es proposer un emploi salarié au sein de l'établissement à l'issue de leur volontariat, nous avons vu que l'obtention d'un véritable emploi a été vécu comme une « *récompense* » méritée, un gain d'autonomie, une amélioration de la qualité de leur situation professionnelle par rapport à leurs emplois antérieurs, ou encore comme la possibilité de se projeter enfin dans un horizon professionnel sécurisant.

8.4. Les logiques du travail volontaire qui se sont exprimées au sein du supermarché Coopéco

Au sein du supermarché coopératif et participatif Coopéco, nous avons montré que les référentiels et les dispositions associés au volontariat par l'organisation encouragent surtout l'émergence d'une logique de politisation. En effet, nous avons vu que, dès l'origine, la coopérative a été créée en vue de créer des conditions favorables à « *l'éveil* » politique de ses membres volontaires – en matière de sensibilisation aux bienfaits de la coopération, aux enjeux écologiques, aux principes démocratiques, etc. – en considérant l'alimentation comme un « *outil* » et un « *prétexte* » au service de cette fin politique. Dans cette perspective, l'organisation se veut démocratique et non orientée en priorité vers la quête de profit – par opposition au modèle de l'entreprise capitaliste classique – et, via cette organisation, l'idée des « *militant·e·s·créateur·rices* » était de « *faire levier* » sur les modes de production et de consommation alimentaires, en favorisant des produits respectueux de l'environnement et des producteur·rices locaux·ales. Nous avons vu que ces intentions initiales du projet sont encore très prégnantes dans l'organisation aujourd'hui. En effet, dès la séance d'information à laquelle sont convié·es tous·tes les candidat·es volontaires, les valeurs et le projet portés par la coopérative sont mis en avant par les animateur·rices et les volontaires sont invité·es à devenir des acteur·rices à part entière de l'organisation, à égalité avec les autres membres volontaires. Ensuite, au niveau de l'organisation interne, nous avons vu que les volontaires qui occupent des fonctions de coordination dans la coopérative tentent d'encourager les autres volontaires à la fois à prendre des « *initiatives* » et à « *expérimenter* » diverses activités au sein de l'organisation, à créer du lien avec d'autres volontaires, à « *exprimer leur avis* » ou encore à s'impliquer dans des groupes de réflexion et de décision internes à la coopérative. En ce sens, le régime d'interaction promu au sein de la coopérative se veut égalitaire et participatif. Ceci

n'est bien entendu pas sans lien avec la structure même de la coopérative sur le plan juridique, qui repose sur le principe d'une distribution démocratique du pouvoir entre ses membres.

Dans l'axe de ces référentiels organisationnels associés au volontariat, en développant les logiques du travail volontaire, nous avons montré que l'expérience de plusieurs volontaires de cette coopérative pouvait être associée à une logique de politisation. Toutefois, nous avons également montré que l'expérience de nombreux·ses autres volontaires devait être reliée plutôt à une logique de contribution. À nouveau, l'expression de cette deuxième logique est partiellement soutenue par certaines normes associées au volontariat par l'organisation, telles que la possibilité d'un investissement régulier mais ponctuel (à hauteur de trois heures par mois) et l'ouverture du volontariat à de nombreuses formes de gratifications matérielles et symboliques (telles que l'accès à des produits de qualité à bas coût, l'intégration dans un tissu social local, la contribution à un projet social concret et valorisant, l'intérêt et le plaisir de l'exercice des activités en soi, etc.). Si l'expression d'une logique de contribution n'est pas aussi frontale pour l'organisation que ne l'était la logique d'intégration pour les deux organisations précédentes, elle peut toutefois générer certaines crispations de celles et ceux qui portent le projet à bras-le-corps (dont l'expérience s'inscrit dans une logique de politisation). En effet, ces dernier·es expriment le souhait que davantage de volontaires participent aux groupes de réflexion et de coordination internes de la coopérative. Au-delà des aspirations différentes selon les logiques d'expérience, l'organisation a effectivement besoin de volontaires qui se sentent suffisamment porté·es par le projet pour s'impliquer dans de tels groupes et consacrer plus de trois heures par mois au service de la coopérative. De plus, il nous semble intéressant de rappeler que les volontaires dont l'expérience s'inscrit plutôt dans une logique de politisation ont tendance à manifester un certain agacement à l'égard des volontaires qui vivent leur implication dans la coopérative comme une forme de « bénévolat », dont l'expérience s'inscrit trop exclusivement dans une logique de contribution.

« On ne vous demande pas de venir faire quelque chose pour faire plaisir à quelqu'un, vous le faites pour vous, pour votre structure, la structure à laquelle vous appartenez et qui vous appartient. » [Marie-Christine]

Au-delà de ces décalages qui peuvent se manifester entre les expériences des volontaires qui s'inscrivent dans une logique de contribution et les référentiels soutenus par les volontaires qui sont davantage investi·es dans la coopérative et dans la gestion interne de celle-ci (dont l'expérience s'inscrit généralement dans une logique de politisation), nous avons également constaté que le modèle et les référentiels organisationnels produisaient des effets socialisateurs

en matière de politisation des volontaires, y compris parmi celles et ceux dont l'expérience s'inscrit *a priori* plutôt dans une logique de contribution. En effet, bien que ces dernier·es se montrent parfois quelque peu déstabilisé·es au premier abord par un modèle tel que celui soutenu par cette coopérative où « *il n'y a pas de chef qui décide* », où chacun·e a la possibilité de donner « *son avis* » et d'« *être écouté* » et où une certaine confiance est accordée dès le départ à tous·tes les volontaires qui s'engagent, ils·elles se disent également fortement séduit·es par ce modèle. Nous avons montré que le volontariat au sein du supermarché Coopéco pouvait contribuer à favoriser une consommation plus éthique, à renforcer la confiance en soi et envers autrui des volontaires, à créer du lien social entre des personnes partageant des valeurs communes (et à renforcer mutuellement l'importance accordées à ces valeurs), à découvrir les atouts d'un modèle organisationnel autogéré, participatif et non guidé en priorité par la quête du profit, ou encore à susciter d'autres formes d'engagements citoyens. Ainsi, par contraste avec l'hôpital de Liège, les référentiels et les dispositions associés au volontariat par cette troisième organisation produisent ici clairement des effets socialisateurs en matière d'émancipation individuelle et collective. Nous reviendrons plus en détail sur ce constat dans la dernière section de ce chapitre, en analysant les expériences des volontaires qui ont évolué progressivement d'une logique de contribution vers une logique de politisation.

8.5. Conclusion : un façonnage organisationnel partiel des expériences du travail volontaire

En conclusion, bien que ce bref retour synthétique sur les résultats de nos études de cas sous l'angle des organisations ne doit pas nous faire perdre de vue les marges de manœuvre que préservent les acteur·rices et l'effet de leurs situations de vie sur l'expression des diverses logiques du travail volontaire, il démontre toutefois l'importance cruciale de prendre en considération les référentiels et les normes associés au volontariat par les organisations pour comprendre les logiques du travail volontaire qui se manifestent en leur sein. De plus, il est absolument essentiel de souligner que l'analyse de ces référentiels organisationnels et des régimes d'interaction entre les organisations et les volontaires permet de comprendre également les effets de la socialisation organisationnelle qui, au fil de l'expérience du volontariat, peuvent favoriser l'expression de l'une ou l'autre logique du travail volontaire. Plus précisément, nous avons vu que, lorsque les organisations associent des finalités au volontariat qui dépassent les seuls apports que peuvent leur procurer la mobilisation d'une main d'œuvre volontaire, à l'instar de la Plateforme du Service Citoyen et du supermarché coopératif Coopéco, cela

soutient des effets socialisateurs en matière de constitution de soi des volontaires et de politisation, qui soutiennent des formes d'autonomie individuelle et collective. Ce constat sera soutenu par la dernière section de ce chapitre, où nous analyserons les expériences des volontaires qui transitent d'une logique à une autre au fil de l'engagement.

Enfin, il convient également de souligner que, sur les quatre logiques du travail volontaire, seule la logique d'intégration n'est jamais mise en avant ostensiblement par les organisations. Ceci peut se comprendre en ce sens que, comme nous y reviendrons dans la conclusion de notre thèse, cette logique renvoie à un dévoiement du volontariat tel qu'il est communément perçu – en tant qu'activité libre et gratuite –, ce qui implique que l'expression d'une telle logique du travail volontaire génère le risque pour les organisations d'être disqualifiées du fait de mobiliser des personnes en quête d'emploi sous le couvert du volontariat, avec des formes d'implication et des significations du volontariat qui s'apparentent clairement dans ce cadre à un sous-emploi dissimulé.

9. Retour vers la complexité du réel

Comme nous l'avons expliqué en introduction de ce chapitre, la construction d'une typologie implique nécessairement une opération de simplification du réel, afin de faciliter la compréhension sociologique. Si tous les développements qui précèdent ont permis d'élaborer ce « tableau de pensée homogène » que constitue une typologie dans la tradition sociologique wébérienne (Schnapper, 1999), il importe de garder à l'esprit que les expériences concrètes des individus peuvent emprunter à une ou plusieurs de ces logiques en un temps donné et, surtout, évoluer au fil du temps. En ce sens, dans cette dernière section, nous souhaiterions revenir sur les expériences des volontaires qui n'ont pas été reprises dans les tableaux répertoriant les personnes interrogées dont les expériences correspondent clairement à l'une des logiques identifiées, que nous avons qualifiées de « cas noyaux ».⁴⁹⁶ Concrètement, parmi l'ensemble des volontaires que nous avons interrogés au cours de nos trois études de cas (n=81), les expériences d'un peu plus de la moitié d'entre eux·elles ont pu être associées clairement à une des logiques du travail volontaire en particulier (n=45). Cela étant, dès lors que l'objectif de notre analyse typologique était de construire un cadre simplifié à partir duquel l'ensemble des expériences observées empiriquement peuvent être interprétées, il convient désormais de

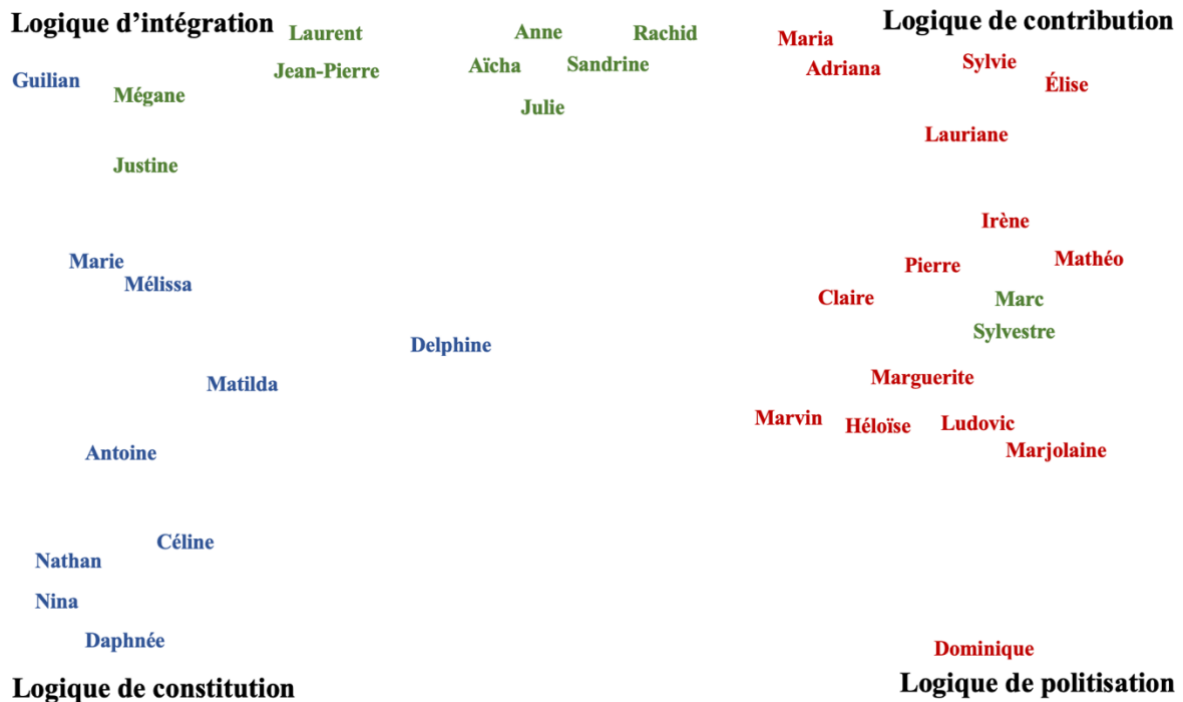
⁴⁹⁶ Cf. tableaux introductifs aux quatre logiques développées ci-avant.

s'intéresser à la situation des volontaires dont les expériences résistent à être si aisément associées à une des logiques identifiées.

Pour cela, en nous inspirant des travaux comparatifs de D. Demazière sur les expériences du chômage (2013), nous avons tenté d'établir une cartographie en positionnant les expériences de tous·tes ces volontaires (n=36) par rapport aux quatre logiques du travail volontaire que nous avons développées. Cette cartographie, qui est reprise ci-après, donne un premier aperçu de la situation de l'ensemble de ces expériences. Toutefois, nous tenons à souligner que cette cartographie est nécessairement imparfaite, et ce en raison de l'impossibilité d'établir de manière précise le positionnement des différentes expériences individuelles, non seulement par rapport aux quatre logiques identifiées, mais aussi les unes par rapport aux autres. En effet, il importe de rappeler que les expériences sont nécessairement mouvantes et que les entretiens n'en donnent qu'un aperçu partiel et momentané. L'objectif de cet exercice cartographique était donc surtout d'évaluer si nos quatre logiques, élaborées à partir de nos entretiens qui renvoyaient à des expériences relativement polarisées, permettaient de couvrir l'ensemble des expériences observées au cours de notre recherche empirique et, si cela ne devait pas être le cas, d'identifier les germes d'éventuelles nouvelles logiques au sein des expériences qui étaient moins aisément associables à l'une des logiques identifiées.

Pour faciliter la lecture de la cartographie exposée ci-après, dans la continuité de la section précédente, les volontaires du Service Citoyen sont en bleu, les volontaires de l'hôpital de Liège sont en vert, et les volontaires du supermarché Coopéco sont en rouge.

Cartographie 1 : Les expériences des volontaires non assimilables clairement à une des logiques du travail volontaire

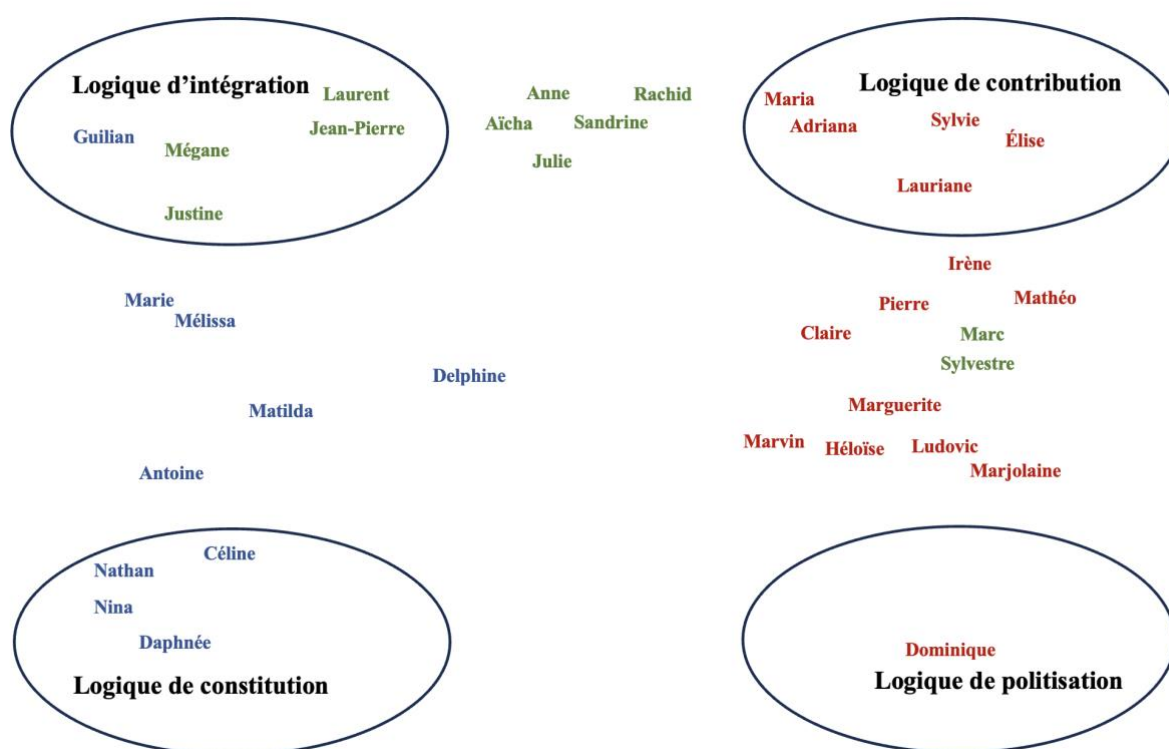


9.1. Les cas limites

L'observation de cette cartographie permet de distinguer plusieurs ensembles. Tout d'abord, il est possible d'identifier quatre ensembles qui couvrent les expériences des volontaires se situant à proximité immédiate d'un des quatre pôles renvoyant aux logiques identifiées (cf. Cartographie 2 ci-après). Ces ensembles regroupent des expériences qui peuvent être rattachées à une logique, bien qu'elles n'en constituent pas pour autant des cas emblématiques nous ayant permis d'élaborer la logique en question. Par contraste aux « cas noyaux »⁴⁹⁷, nous qualifierons ces expériences de « cas limites », en ce sens qu'elles renvoient effectivement à une des logiques identifiées, sans pour autant en partager nécessairement tous les traits de façon aussi saillante que les volontaires qui ont été répertoriés dans les tableaux introductifs à chaque logique.

⁴⁹⁷ Cf. *supra*.

Cartographie 2 : Les cas limites associables à une des logiques du travail volontaire



Le Tableau 28 exposé ci-dessous reprend à titre indicatif la liste des volontaires dont les expériences sont couvertes par ces quatre ensembles de « cas limites », avec quelques verbatims à titre illustratif.

Tableau 28 : Cas limites associables à une des logiques du travail volontaire

Volontaires	Verbatims illustratifs
Logique d'intégration	
Guilian ^{PSC} (20 ans, sans statut)	« Au début je pensais qu'on allait faire des activités ensemble. Je ne pensais pas qu'ils allaient trouver un travail pour moi. » « Au début c'était juste histoire de passer le temps en fait. Puis après je me suis mis dans le rôle d'un mec qui travaille vraiment et tout. »
Laurent ^{CHR} (41 ans, DE au chômage)	« Du fait du chômage et de l'inoccupation, ce sont des opportunités à prendre quoi. (...) Il y a peut-être une possibilité d'embauche dans les mois qui viennent, quand le bénévolat se termine, ils m'ont proposé, donc il y a peut-être moyen ! » « Pour moi il n'y a rien d'ingrat : un travail, c'est un travail. »
Jean-Pierre ^{CHR} (58 ans, DE au chômage)	« Je me suis dit : 'je ne vais pas y arriver quoi' (...) dans le monde du travail comme on le connaît maintenant, je n'intéressais plus personne. Et alors ce jour-là ma fille m'a sonné, elle m'a dit : 'papa, ils cherchent...'. » « J'avais envie de rester quelqu'un de bien, enfin de bien... enfin quelqu'un d'actif. »

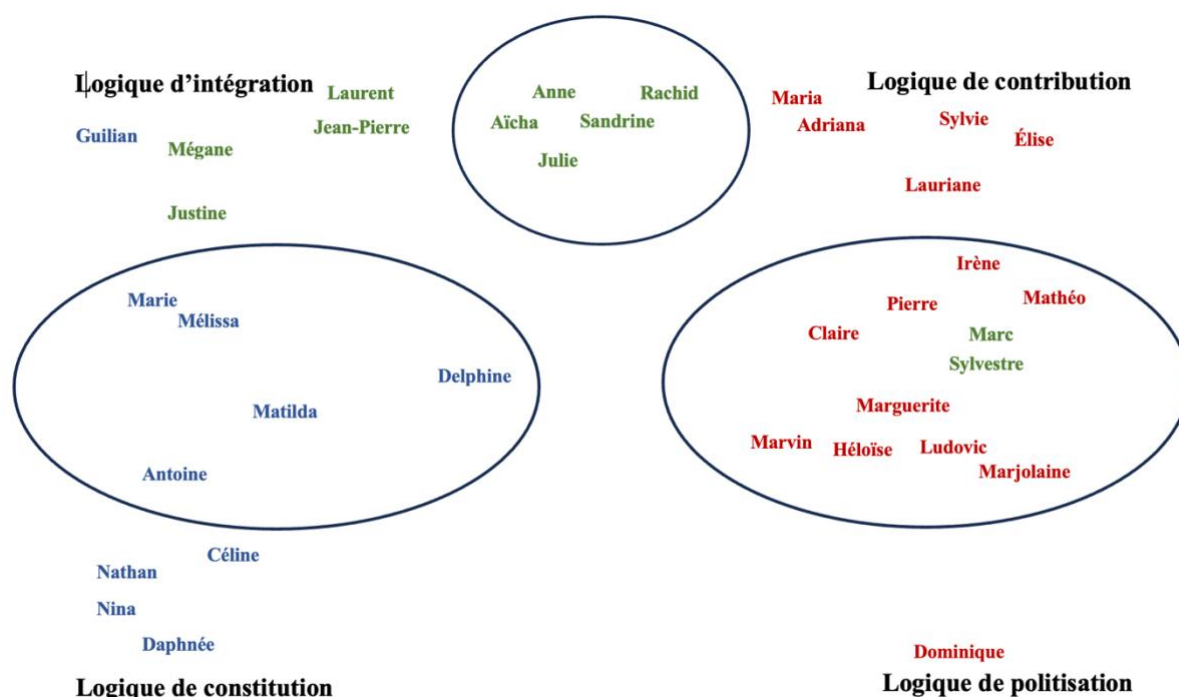
Mégane ^{CHR} (20 ans, étudiante)	« J'ai cherché un job au départ. On m'a dit que je pouvais postuler ici. Le problème, c'est qu'il n'y avait plus de place. On m'a dit au départ que bénévole c'était un peu rémunéré. Je me suis dit : 'comme je n'ai pas de job étudiant, que je n'en trouve pas à cause de la crise et tout ça, je vais quand même toujours venir ici en tant que bénévole'. » « Maintenant mettre qu'on a fait du bénévolat dans un CV ça fait toujours bien, ça a du positif et j'aimerais vraiment bien travailler en hôpital, parce que j'ai envie d'être aide-soignante. (...) Donc si ça peut me permettre d'avoir une place. »
Justine ^{CHR} (23 ans, étudiante)	« Chaque travail est bon à prendre. C'est une expérience de vie, peu importe le travail. Et mettre dans un CV qu'on a fait du bénévolat, je pense que ça montre qu'on est motivé, qu'on a envie de travailler. »
Logique de constitution	
Daphnée ^{PSC} (24 ans, DE au chômage)	« Je voulais me réorienter... J'étais intéressée par un milieu qui était un peu et même complètement différent du milieu artistique. Vu que j'aime beaucoup la nature et que j'étais intéressée par l'animation, je trouverais ça une bonne opportunité de pouvoir essayer. » « Je voulais continuer à apprendre, à découvrir. »
Nina ^{PSC} (18 ans, étudiante)	« À ce moment-là je ne savais pas trop ce qui pourrait me plaire. » « La conseillère d'orientation m'a parlé du SC. J'ai appelé, j'ai pris rendez-vous et ça a commencé comme ça. »
Nathan ^{PSC} (21 ans, DE en stage d'insertion)	« Je n'étais pas encore prêt à avoir un boulot... » « Ça m'apportait... Et ça m'occupait. »
Céline ^{PSC} (24 ans, DE en stage d'insertion)	« Je cherchais de l'emploi et je n'en trouvais pas. (...) J'avais l'impression de ne pas être capable de faire quoi que ce soit, de ne pas aboutir à quelque chose de conséquent... (...) Je suis vraiment tombée par hasard sur le projet du Service Citoyen. Là je me suis dit : 'allez, je me lance, ça va me faire du bien, ça va me faire bouger, ça va me faire faire quelque chose'. » « Je me questionnais sur mon orientation, sur ce que j'avais envie de faire, sur quelle place j'occupe dans la société avec mes idées, mon avis. »
Logique de contribution	
Sylvie ^{COOP} (69 ans, retraitée)	« Je trouvais intéressant de proposer une alimentation un peu moins dégueulasse, dans un quartier un peu plus difficile, à un meilleur prix que... des trucs bios bobos quoi. » « Je ne veux pas être un moteur du projet. Mais je fais mes 3 heures de bénévolat entre guillemets, pour que ça tourne. »
Élise ^{COOP} (51 ans, employée)	« On avait envie de faire du bénévolat, on ne savait pas trop dans quel domaine, mais on voulait faire du bénévolat. » « Je fais ça avec plaisir, ça me plaît. » « L'entraide au boulot il y en a de moins en moins. (...) On retrouve ce qu'on n'a pas au travail. » « Ici on a le temps, on ne se stresse pas, on a le temps d'écouter les gens, de papoter... Au boulot on n'a pas le temps »
Maria ^{COOP} (63 ans, DE au chômage)	« On fait nos permanences, on fait nos courses et voilà, ça s'arrête là. »
Adriana ^{COOP} (60 ans, DE au chômage)	« Le circuit court, les coopératives... (...) On paye 25€ pour s'inscrire mais après on les récupère en achetant nos produits ici. »

Lauriane ^{COOP} (47 ans, employée)	« Pour moi c'étaient plus les valeurs que véhiculait le projet de Coopéco. (...) Ça m'offrait aussi une solution concrète à ma problématique de ne pas avoir envie de faire mes courses au supermarché. » « Ça me sort du quotidien » « Il y a ce côté proximité »
Logique de politisation	
Dominique ^{COOP} (56 ans, employée)	« L'idée c'était par rapport à la société... Un peu la colère contre les grandes surfaces et tout. (...) Le business avec tous les dégâts que ça fait autour, notamment pour les producteurs. (...) Il ne faut plus rester dans le système ! »

9.2. Les cas frontières

Au-delà des quatre ensembles de « cas limites », trois autres ensembles d'expériences peuvent être identifiés, qui se situent à l'intersection entre différentes logiques. Ces ensembles regroupent les expériences des volontaires qui mobilisent simultanément et/ou successivement plusieurs logiques du travail volontaire. Nous qualifierons l'ensemble de ces expériences de « cas frontières ».

Cartographie 3 : Les cas frontières, dont l'expérience emprunte à différentes logiques du travail volontaire (simultanément et/ou successivement)



9.2.1. Entre l'intégration et la constitution : « trouver un job » ou « une vocation » ?

Les expériences de cinq volontaires que nous avons interrogé·es empruntent à la fois à la logique d'intégration et à la logique de constitution. Il s'agit exclusivement de volontaires de la Plateforme du Service Citoyen. En explorant plus en détail leurs expériences, on constate que celles-ci témoignent de glissements progressifs d'une logique vers une autre.

Cartographie 4 : Les dynamiques évolutives des cas-frontières entre la logique d'intégration et la logique de constitution



Ces évolutions diachroniques au fil des expériences du volontariat révèlent en premier lieu l'effet du contexte organisationnel dans lequel ces expériences se déroulent. En effet, comme nous l'avons souligné dans la section précédente, l'expression des différentes logiques du travail volontaire ne peut être saisie sans considérer les contextes organisationnels dans lesquelles ces logiques se manifestent. Or, si l'on poursuit sur cette voie d'analyse en relisant les expériences hybrides des volontaires qui ne peuvent être associées ni à une logique ni à une autre, on constate effectivement l'effet des normes et des référentiels organisationnels sur le déroulement des expériences individuelles.

En ce sens, lors de son entretien, Marie expliquait l'origine de son engagement en tant que volontaire en Service Citoyen par ces termes :

« Je cherchais du boulot. (...) Je ne trouvais pas de place. C'était assez compliqué. (...) La raison pour laquelle je me suis engagée au SC au lieu de continuer à chercher, c'était que j'avais peur de continuer à chercher encore pendant des mois sans rien faire et le SC me permettait de faire quelque chose tout en continuant à faire des recherches. »

Si cette signification initiale de son engagement en tant que volontaire évoque *a priori* plutôt une logique d'intégration, Marie a ensuite exprimé le souhait que son expérience puisse éventuellement « enrichir » ses « apprentissages », ce qui n'est pas sans lien avec une logique de constitution. Puis, près d'un an après être sortie du Service Citoyen, bien qu'elle n'avait pas

encore obtenu un emploi stable et reconnu, cela ne semblait plus être sa première préoccupation. Lors de son entretien, elle insistait surtout sur le fait que son expérience en tant que volontaire lui avait permis de développer sa « *confiance en [elle]* » et son sentiment de « *légitimité* » à prendre position au sein d'un groupe. Ces représentations subjectives et ces acquis mis en avant à l'issue du volontariat renvoient à une logique de constitution, dont nous avons vu dans la section précédente qu'elle était soutenue par l'organisation.

L'expérience de Mélissa semble assez similaire. Non sans lien avec une logique d'intégration, voici comment elle exprimait l'origine de son engagement en Service Citoyen :

« À la base je voulais me trouver un job, puis je me suis dit : 'tiens, le volontariat, c'est vrai que ça ne paie pas des masses mais au moins ça me permettra de vivre une nouvelle expérience et de faire quelque chose de mes journées quoi.' »

À l'issue du Service Citoyen, Mélissa soulignait à quel point son expérience lui avait permis de reprendre « *confiance en [elle]* » et de « *trouver une vocation* ». Elle expliquait également avoir « *appris beaucoup de choses* » et « *redécouvert d'autres choses* ». Pour elle, l'expérience du volontariat en Service Citoyen :

« Ça a eu un rôle de revalidation, ça m'a de nouveau ouverte aux gens, ça m'a de nouveau valorisée, j'ai beaucoup appris sur la relation sociale, éducative, psychologique. Ça a été des étapes que j'ai franchies chaque jour grâce à cette confiance que j'ai pu développer grâce au SC. »

De plus, en sortant du Service Citoyen, elle n'était plus en quête d'une intégration via l'accès à un emploi rémunérateur et reconnu. Elle a choisi de reprendre des études d'éducatrice spécialisée, pour suivre sa « *vocation* » :

« Quand je suis sortie je me suis dit que je voulais être éducatrice spécialisée. Je veux travailler avec des personnes âgées. C'est pour ça que je me suis lancée dans ces études-là. (...) [Le SC] m'a confortée de savoir que j'en étais capable. Je suis capable de réussir des études et de faire le métier qui me plaît. (...) Je ne pensais jamais retourner aux études. Je me suis surprise moi-même. »

Mentionnons encore le cas de Delphine qui, lorsqu'elle s'est engagée, percevait le volontariat en Service Citoyen comme « *une opportunité* » pour évoluer vers un futur où « *[elle] espérait pouvoir travailler, être plus active quoi* », ce qui invite à associer son expérience au départ à une logique d'intégration. Mais, à l'issue de son Service Citoyen, bien que son intégration professionnelle restait incertaine, Delphine indiquait lors de son entretien : « *Je pense que [mon SC] c'est une porte ouverte vers d'autres expériences (...) Ça m'a fait découvrir des initiatives*

en Belgique (...) *Ça m'a enthousiasmée.* ». Si ces dernières représentations renvoient plutôt à une logique de constitution, Delphine évoque également des acquis qui semblent poindre vers une logique de politisation :

« *On nous encourageait vraiment à donner notre avis, à s'exprimer, ça permet de... de faire comprendre que notre voix a de la valeur, qu'on peut s'exprimer sur des sujets. Ça nous donne une place pour discuter quoi.* »

Cela étant, par contraste avec ces cas qui illustrent un glissement d'une logique d'intégration vers une logique de constitution en raison du contexte organisationnel dans lequel l'expérience se déroule, l'analyse diachronique des deux autres cas qui se situent à la frontière entre une logique d'intégration et une logique de constitution révèle plutôt une évolution dans le sens contraire, principalement pour des raisons biographiques et matérielles mais aussi en raison de la façon dont le volontariat en Service Citoyen est structuré. Concernant Matilda, au départ, les attentes qu'elle portait sur le volontariat renvoyaient clairement à une logique de constitution. En effet, pour elle, le volontariat en Service Citoyen, « *c'était une manière de réfléchir à ce qu'[elle] voulait faire dans [sa] vie* ». En ce sens, « *ce qui [l]'a botté c'est vraiment le côté... le fait de découvrir quelque chose de nouveau via le bénévolat* ». Néanmoins, peu de temps après s'être engagée en tant que volontaire en Service Citoyen, confrontée à des difficultés économiques personnelles, ainsi qu'à l'investissement substantiel exigé par le volontariat en Service Citoyen et trop peu reconnu à ses yeux, elle a choisi de se désengager. Les raisons qui l'ont poussée vers la sortie renvoient plutôt à une logique d'intégration :

« *Le SC me prenait trop de temps par rapport à ce que je gagnais, même si de base je ne le faisais pas du tout pour la thune, mais comme j'avais quand même besoin d'argent, c'était compliqué. (...) Il y a aussi un côté 'j'aime bien donner de mon temps mais c'est vrai que 5 fois par semaine, de 8h30 à 16h30...' (...) Quand je travaille j'ai besoin de reconnaissance, que ce soit par l'indemnité mais aussi par les gens avec qui je travaille.* »

Enfin, le cas de Antoine renvoie également à une évolution d'une logique de constitution vers une logique d'intégration. Voici comment il exprimait la signification initiale de son engagement en tant que volontaire en Service Citoyen : « *Pour moi c'était vraiment de la découverte (...) Je suis resté assez ouvert à ce qui pouvait s'offrir à moi.* ». Cela étant, vers la fin de son Service Citoyen, de plus en plus soucieux de son insertion professionnelle future, il a décidé de changer de « mission » pour intégrer une organisation plus proche de ses aspirations professionnelles. Son argumentaire renvoie ici davantage à une logique d'intégration :

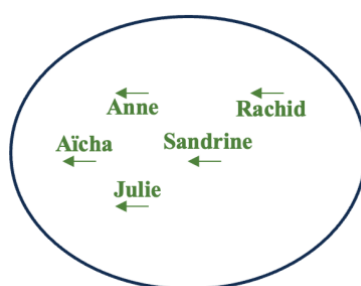
« C'était un peu une manière de mettre un pied dans le milieu et de voir comment ça se passe pour les animateurs, pouvoir leur poser mes questions. Finalement, c'était plus ça l'intérêt. (...) Et comme toutes les Maisons de jeunes sont un peu coordonnées ensemble (...), commencer à se faire reconnaître dans une, c'est un peu... aussi... ne pas être un inconnu pour l'ensemble. »

En conclusion, ces diverses expériences qui sont traversées à la fois par une logique de constitution et par une logique d'intégration font profondément écho aux ambivalences des normes et des référentiels associés au volontariat par la Plateforme du Service Citoyen, dont nous avons qu'ils soutiennent en priorité une logique de constitution, mais qu'ils empruntent également des codes et des référentiels issus du marché de l'emploi.⁴⁹⁸

9.2.2. Entre l'intégration et la contribution : « être engagé » ou « donner un coup de main » ?

Les expériences de cinq volontaires que nous avons interrogé·es se situent au croisement entre la logique d'intégration et la logique de contribution. Nous avons rencontré l'ensemble de ces volontaires à l'hôpital de Liège durant la pandémie de Covid-19. Il s'agit en réalité d'un ensemble de volontaires qui, au-delà des singularités de leurs expériences, se sont engagé·es à l'hôpital suivant une logique de contribution – suite à l'appel à la solidarité que l'hôpital a diffusé via les médias –, puis qui ont progressivement nourri l'espoir d'être engagé·es en tant que salarié·es par l'hôpital.

Cartographie 5 : Les dynamiques évolutives des cas-frontières entre la logique d'intégration et la logique de contribution



Les expériences de Anne et Julie ont suivi une évolution assez similaire. Lorsqu'elles se sont engagées à l'hôpital de Liège, toutes deux étaient durablement exclues du marché de l'emploi.⁴⁹⁹ Néanmoins, en s'engageant, elles n'étaient pas pour autant directement en quête

⁴⁹⁸ Cf. *supra*.

⁴⁹⁹ Pour rappel, Anne était mère au foyer depuis plus de 10 ans lorsqu'elle s'est engagée en tant que volontaire à l'Hôpital de Liège. Quant à Julie, elle était en situation d'invalidité de travail.

d'un contrat de travail au sein de l'hôpital. Elles cherchaient une activité bénévole ponctuelle et c'est dans cette perspective qu'elles ont répondu à l'appel aux volontaires de l'hôpital de Liège.

« Moi déjà à la base je voulais faire du bénévolat avant la crise du Covid (...), parce que je ne travaille plus moi, donc j'ai du temps libre. (...) Je m'étais dit 'tiens je ferais bien quelque chose pour me rendre utile'. » [Anne]

« Je dois rester chez moi... Je ne peux pas retravailler, donc je me dis, rester chez moi ce n'est pas gai, c'est plus pour faire une dépression. (...) C'était ça ou la SPA. » [Julie]

Ensuite, en travaillant en tant que volontaires à l'hôpital, elles ont retrouvé une identité de travailleuses et une certaine reconnaissance sociale. Elles ont découvert qu'elles étaient capables de reprendre une activité professionnelle, d'autant plus qu'il s'agissait pour elles d'assumer des fonctions professionnelles reconnues, étant donné qu'elles remplaçaient des employé·es absent·es. En ce sens, Anne soulignait lors de son entretien que son engagement volontaire à l'hôpital lui a permis de retrouver « un but » pour « se lever » : « je me lève le matin, je me prépare, comme avant quand je travaillais quoi ». Elle a progressivement apprécié le sentiment de ne pas être considérée comme une bénévole par les patient·es mais comme plutôt une membre du personnel de l'hôpital : « On a la veste blanche, donc les gens qu'on croise ils ne savent pas qu'on est bénévoles. Ils croient qu'on fait partie du personnel. Je trouve que c'est bien. ». Au cours de son expérience en tant que volontaire au sein de l'hôpital, elle a développé peu à peu un vif espoir d'être engagée sous contrat de travail par l'établissement non seulement pour « avoir une petite rémunération » mais aussi et surtout « pour vraiment faire partie du groupe CHR ! ». L'expérience de Julie a suivi une évolution semblable. Elle s'est progressivement identifiée à une travailleuse – « salaire ou pas salaire pour moi c'est la même chose (...) pour moi c'est mon travail » –, pour ensuite nourrir l'espoir d'obtenir un poste stable au sein de l'hôpital. Après plusieurs mois de volontariat, Anne et Julie ont demandé un contrat de travail à la direction de l'hôpital, sans succès.

À côté de ces volontaires dont l'expérience témoigne d'un basculement d'une volonté de contribution à une quête d'intégration et qui n'ont pas obtenu la « place » escomptée, d'autres volontaires ayant une trajectoire d'engagement assez proche ont connu une fin plus heureuse. C'est notamment le cas de Aïcha et de Sandrine. Lorsqu'elles se sont engagées en tant que volontaires à l'hôpital de Liège, toutes deux traversaient une période de suspension temporaire

de leurs activités professionnelles⁵⁰⁰. Elles se sont initialement engagées dans une perspective de contribution. En ce sens, voici comment elles exprimaient l'origine de leur engagement en tant que volontaires :

« Un jour je regardais le journal le soir et j'ai vu qu'il y avait une demande de bénévolat à l'hôpital. Je me suis dit : 'pourquoi pas, je vais aller donner un coup de main à des gens qui sont dans le besoin'. » [Aïcha]

« Au départ j'avais envie de faire du volontariat dans les hôpitaux ou avec des handicapés dans une asbl (...) J'ai téléphoné à tout hasard à la Citadelle, je ne savais pas qu'ils cherchaient. » [Sandrine]

Pour elles, leur expérience du volontariat au sein de l'hôpital les a conduites à réviser leurs perspectives professionnelles. Elles ont découvert via le volontariat le « plaisir » d'exercer une activité dans un cadre non-marchand (par contraste avec leurs activités professionnelles habituelles dans le secteur commercial), où il s'agit de soutenir des personnes dans le besoin plutôt que de répondre à la demande d'un·e client·e, ce qui inverse la relation de pouvoir entre le·la travailleur·se et le·la client·e. C'est ce qu'expliquait Aïcha lors de son entretien : *« ici tu rends heureux quelqu'un qui est dans le besoin. Ce n'est pas une joie achetée. (...) Le client au restaurant, c'est un client qui se fait plaisir. Vous voyez ? Mais le patient, c'est toi qui lui fais plaisir. »*. Les propos de Sandrine vont dans le même sens : *« moi je préfère le rapport ici, plus humain. Ce n'est pas comme un commerce, dans un commerce il faut vendre. Je ne suis pas à la Citadelle pour vendre des rendez-vous, je suis là pour donner des rendez-vous ! »*. À l'issue de leur volontariat, Aïcha et Sandrine se sont toutes les deux réorientées professionnellement vers le milieu hospitalier et elles ont été engagées en tant que salariées à l'hôpital de Liège. Après avoir été engagées par l'hôpital, voici comment elles évoquaient rétrospectivement leur expérience :

« J'ai bien fait mon bénévolat, sinon ils ne m'auraient pas acceptée ! (...) Il faut être sérieux dans le travail pour bien récolter. Si tu es sérieux dans un travail, que ce soit rémunéré ou non rémunéré, tu vas bien récolter. Si tu ne récoltes pas de l'argent, tu récoltes de la confiance. » [Aïcha]

« Au début je ne savais pas quel serait mon avenir et je n'ai pas fait du bénévolat pour être engagée, c'était vraiment parce que j'avais envie, puis c'est en travaillant qu'un jour je me suis

⁵⁰⁰ Pour rappel, Aïcha, cuisinière dans l'Horeca, était au chômage temporaire en raison des mesures de confinement. Quant à Sandrine, elle était cogérante d'un commerce en cessation d'activités suite à des problèmes familiaux.

dit : 'tiens, ça me plairait bien'. (...) Je ne m'attendais pas à être engagée comme ça, aussi vite. » [Sandrine]

Enfin, mentionnons encore le cas de Rachid⁵⁰¹, dont l'expérience a également suivi une transition d'une logique de contribution vers une logique d'intégration, bien que son expérience tout au long de son engagement en tant que volontaire semble avoir été travaillée par des éléments relevant des deux logiques. En ce sens, lors de son premier entretien, il justifiait tout d'abord son engagement par un devoir de réciprocité envers l'hôpital de Liège, où il avait été soigné suite à un infarctus :

« La Citadelle m'a sauvé la vie le 5 décembre 2017. J'ai fait un infar' et j'ai été sauvé. (...) Cette date est restée dans ma tête : le 5 décembre 2017. Je dois la vie à la Citadelle. (...) C'était une occasion pour essayer de rendre un peu ce que j'avais reçu. J'ai reçu la vie. Il n'y a pas plus cher que la vie. »

Mais, lors de son deuxième entretien, il indiquait également avoir perçu l'appel aux volontaires comme une « chance », après avoir postulé plusieurs fois à l'hôpital :

« Chaque année je postule mais il n'y a pas d'engagement. Donc quand ils ont appelé au bénévolat, j'adore la Citadelle, j'ai plongé tout de suite. »

Son rapport subjectif au « défraiement » perçu en contrepartie de ses prestations volontaires semblait également pétri par une certaine ambivalence entre un souhait de contribution bénévole au service de l'hôpital en crise et un support de débrouille économique. S'il n'envisageait pas au départ que le volontariat serait rétribué, il a ensuite calqué le volume de ses prestations sur le plafond annuel du défraiement forfaitaire, pour finalement continuer à prester gratuitement.

« Au début, je suis venu comme ça, c'était du bénévolat pour moi, donc je suis venu comme bénévole. Mais après, on nous a montré le contrat et il y a une indemnité. On a le droit à une somme. J'ai partagé cette somme par jour et j'ai trouvé 40 jours. Parce que c'est 1300€ et quelques, avec 34€ par jour, ça fait 40 jours. (...) Mais maintenant j'ai fait mes 40 jours et finalement je reste gratuitement. C'est du vrai bénévolat. Je ne veux pas d'indemnités. Ça ne sert à rien de prendre l'argent de la Citadelle pour le donner aux contributions. »

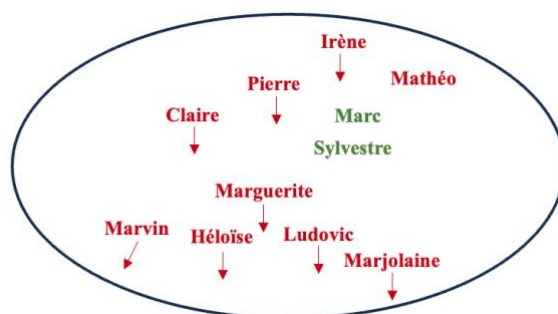
S'il a continué à travailler gratuitement en tant que volontaire, c'était principalement en vue d'obtenir un contrat de travail au sein de l'hôpital – « on a envie et à l'hôpital ils le savent

⁵⁰¹ Lorsqu'il s'est engagé à l'hôpital de Liège, Rachid était exclu du marché de l'emploi et bénéficiaire du CPAS.

« Je sens que c'est mon avenir, je vais essayer de rester sans faire de faute, comme je l'ai fait en tant que bénévole. Je pense rester là-bas jusqu'à ma retraite si on ne me renvoie pas. J'ai 52 ans, je ne veux plus changer, je ne veux plus quitter... »

9.2.3. Entre la contribution ou la politisation : « intégrer un projet ficelé » ou « participer à un projet plus grand » ?

*Cartographie 6 : Les dynamiques évolutives des cas-frontières entre la logique de contribution et la logique de politisation*⁵⁰³



⁵⁰² Cf. *supra*.

505

empruntent également à une logique de politisation. Concrètement, s'ils se sont tous les deux engagés à l'Hôpital de Liège pour « *donner un coup de main* » temporairement, il importe de préciser qu'ils associaient également leur engagement à des préoccupations politiques plus larges. En ce sens, voici comment ils justifiaient l'origine de leur engagement en tant que volontaires :

« J'ai toujours attaché une grande importance au bien public, au service public. Je me suis dit : 'tiens c'est le moment de... La sphère publique est en souffrance, allons-y, si on peut, on va donner un coup de main' . » [Marc]

« Avant que j'entende que le CHR demandait des bénévoles, j'étais vraiment en colère contre le gouvernement, que ce soit en France, en Belgique, et de manière générale en Europe, voire à la limite au niveau mondial. Je trouve qu'il y a une gestion pathétique de la chose. (...) Et je me suis dit : 'plutôt que de rester tout le temps dans la colère, passe à l'action et fait quelque chose' . » [Sylvestre]

De plus, durant leur expérience en tant que volontaires, ils semblaient également s'exprimer plus volontiers sur l'organisation du travail et sur les orientations de l'organisation, à l'instar de Marc qui déclarait lors de son entretien : « *Parfois je fais les tâches et je me dis : 'tiens, on pourrait peut-être les organiser autrement' . (...) Je peux me comporter un peu comme du poil à gratter.* ». Si les expériences de Marc et Sylvestre témoignent de l'émergence possible d'une autre logique que celles de la contribution et de l'intégration au sein de l'Hôpital de Liège, elles sont toutefois loin de bousculer la dominance de ces dernières. Rappelons que la logique de politisation n'était pas absolument pas encouragée par les normes et les référentiels associés au volontariat par l'Hôpital.

Par contre, comme nous l'avons vu, l'expression d'une logique de politisation était particulièrement soutenue par les finalités et l'organisation du volontariat au sein du supermarché Coopéco. En conséquence, pour sept (voire huit) des neuf volontaires issus du supermarché Coopéco dont les expériences se situent au croisement entre la contribution et la politisation, leurs expériences témoignent en réalité d'un glissement progressif d'une logique de contribution vers une logique de politisation. En effet, à l'origine, Pierre, Irène, Claire, Marguerite, Héloïse, Ludovic et Marjolaine sont entré·es au sein de la coopérative pour contribuer ponctuellement à un projet local. Ensuite, en faisant de l'expérience de la participation dans une organisation ayant une forte vocation démocratique et portant un projet politique subversif, ils·elles ont progressivement accordé une attention croissante tant à la

démocratie interne de la coopérative qu'aux revendications politiques plus larges portées par la coopérative.

En ce sens, Pierre expliquait lors de son entretien :

« Quand j'ai commencé c'était un peu : 'j'intègre un projet qui est ficelé'. Mais en fait, non ! Il y a quelque chose à faire, chacun à sa voix, c'est justement le principe. (...) Je pense que ça me ferait du bien de faire un step au-dessus et d'essayer de donner des conseils, de les appliquer, de les mettre en place. C'est assez animant. »

De plus, quelques mois après s'être engagé, Pierre déclarait que, lorsqu'il effectue ses permanences au sein de la coopérative, il a désormais *« la sensation d'être important et de participer à un projet plus grand »*. Il se dit *« écœuré quand [il] retourne dans un supermarché classique »* : *« C'est infernal la quantité de choses qui passent, qui transitent, qui vont être jetées, et l'expérience de Coopéco ça m'a rendu ça beaucoup plus tangible ; je le ressens. »*

Les propos d'Irène vont dans le même sens, si elle s'est investie au départ principalement parce le *« projet [lui] semblait intéressant »*, en particulier pour la *« contrepartie des produits moins chers »* et les occasions de *« rencontres »* qu'offrait le volontariat au sein de la coopérative, lors de son entretien elle déclarait que son engagement chez Coopéco lui permet désormais de *« rééquilibrer »* ses attentes par rapport à son activité professionnelle où *« la hiérarchie est très présente »* : *« Ici on peut dire ce qu'on pense, en discuter, échanger, et tout le monde est sur un pied d'égalité »*.

Dans le même sens, Claire ne se sentait *a priori* *« pas militante »* et elle ne souhaitait pas porter *« la responsabilité l'organisation »*. Mais, lors de son entretien, elle déclarait également : *« c'est assez revigorant de faire partie d'une organisation où on agit comme ça »*. De plus, elle expliquait également accorder une grande importance au fait de pouvoir *« faire des suggestions et que ce soit pris en compte »*, *« sinon après on arrive à travailler dans des conditions qu'on n'approuve pas, comme ça a été le cas les trois dernières années de [sa] carrière professionnelle et [elle n'a] pas envie de retomber là-dedans »*. Elle se dit aujourd'hui *« révoltée contre le pouvoir concentré dans quelques mains et l'incapacité du citoyen à faire entendre sa voix »*.

Marjolaine a connu une trajectoire d'engagement relativement similaire. Pour elle, le glissement d'une logique de contribution vers une logique de politisation est d'autant plus marqué. Au départ, elle voulait *« donner du temps, consacrer du temps à des choses qui ont du sens à [ses] yeux »* :

« Je n'avais pas perçu jusqu'à quel point je pouvais justement donner des suggestions et puis, au fur et à mesure, j'ai créé des affinités avec des personnes, on discute et tout ça et je me rends compte qu'effectivement on peut venir avec plein d'idées (...), avec le temps je ne veux pas dire que je me suis appropriée le projet, mais j'ai fait ma place chez Coopéco. »

Au jour de notre entretien, son expérience du volontariat au sein de la coopérative avait même contribué à modifier le regard qu'elle porte sur l'entreprise où elle est employée :

« Je me rends de plus en plus compte que l'entreprise est... D'ailleurs les ressources humaines, on les appelle les RI, pour les ressources inhumaines [rires] (...) Il n'y a vraiment pas trop de côté humain, alors que chez Coopéco on va vraiment retrouver le côté humain (...), de mettre la personne au centre, plutôt que la rentabilité quoi. »

Quant à Marguerite, Héloïse et Ludovic, sans revenir ici dans le détail de leurs expériences (que nous avons déjà largement analysées dans le quatrième chapitre), rappelons simplement que l'évolution de leurs expériences va dans le même sens. En effet, si aucun·e d'entre eux·elles n'étaient particulièrement politisé·es en devenant volontaires au sein de la coopérative, après avoir s'être impliqué·es depuis un certain temps dans les activités de la coopérative, leurs expériences semblaient largement emprunter à une logique de politisation. Tous·tes expliquent que le coopérative a contribué à modifier leurs représentations subjectives :

« Je ne vois plus les choses de la même façon : le regard change, il y a un avant et un après Coopéco. Tu te dis que la terre pourrait fonctionner autrement... » [Marguerite]

« Le fait de s'investir chez Coopéco c'est vraiment mettre un pied dans un système qui veut aller de l'avant. (...) On sait qu'à notre échelle, on n'attend rien de personne, nous on avance. » [Ludovic]

« J'avais déjà l'esprit critique avant, mais ça continue à m'éveiller. » [Héloïse]

Par contraste avec l'ensemble de ces volontaires, il ne faut pas exclure pour autant la possibilité d'une évolution de l'expérience dans le sens contraire, c'est-à-dire marquée par un glissement progressif d'une logique de politisation vers une logique de contribution. En ce sens, si nous avons associé l'expérience de Lauriane à un cas limite de la logique de contribution (car c'est de cette logique dont son expérience témoignait lors de son entretien), elle a toutefois connu une transition progressive d'une logique de politisation vers une logique de contribution. En effet, elle a fait partie des personnes à l'origine de la création du projet démocratique et politique de la coopérative. Ainsi, au départ, son engagement était mu par la volonté de « créer un truc auquel [elle] croit fermement, avec lequel [ses] valeurs collent vraiment ». Mais elle s'est

progressivement orientée vers un engagement plus ponctuel et des activités moins responsabilisantes :

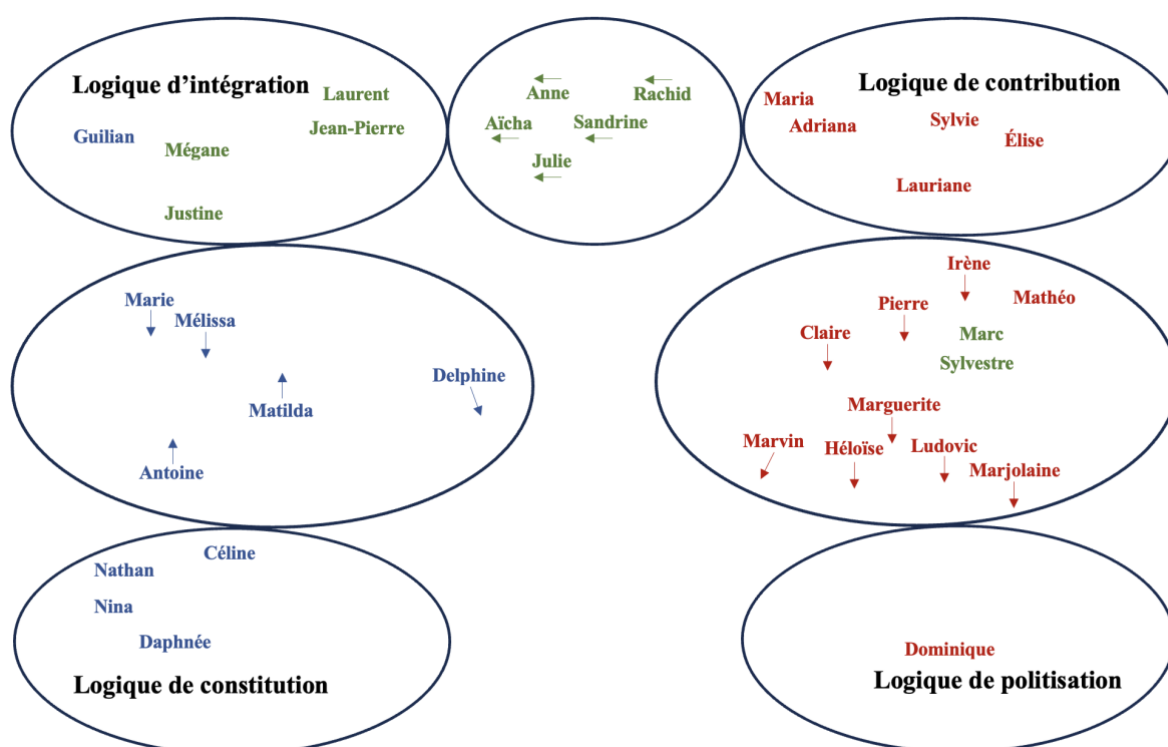
« J'ai eu besoin de prendre un peu du recul, puis j'ai refait partie d'un autre caddie, puis je me suis dit : 'en fait, non, ça ressemble trop à mon boulot, j'ai envie d'être au magasin, de jouer à la vendeuse, moi ça me détend quoi !' » [Lauriane]

Enfin, au-delà de tous ces volontaires dont l'expérience a connu une évolution progressive d'une logique à une autre, les expériences de Marvin et Mathéo empruntent à la fois à une logique de contribution et à une logique de politisation, sans que nous puissions identifier aisément un mouvement clair. Mathéo indiquait par exemple lors de son entretien : *« Nous on n'a pas trop envie d'être trop acteurs. On vient plutôt en soutien et pour répondre à certains de nos besoins. »*. Si cet argumentaire renvoie plutôt à une logique de contribution, il déclarait également : *« il y a quand même un engagement entre guillemets politique derrière, contre la surconsommation, contre le profit qui l'emporte sur le respect des producteurs et de la terre »*. Quant à Marvin, engagé depuis peu de temps chez Coopéco, son expérience emprunte à la fois à une logique de contribution et à une logique de politisation, tout en évoquant les germes d'une quête de constitution de soi. En effet, lors de son entretien, il déclarait d'une part s'être engagé chez Coopéco pour *« apporter sa pierre à l'édifice »* et, en contrepartie, avoir *« fait le calcul »* de ce que lui rapportent ses trois heures de permanences mensuelles grâce aux prix réduits des produits alimentaires auxquels il a accès via son investissement volontaire. Mais, d'autre part, il expliquait également que Coopéco permet de faire un *« pied de nez à l'économie »* et que c'était crucial pour lui de *« rencontrer des gens qui ont des valeurs plus proches des [siennes]. »*. Enfin, il indiquait également souhaiter *« acquérir de l'expérience »* au sein de la coopérative en proposant des ateliers sur le véganisme, en vue d'envisager à terme une reconversion professionnelle par rapport à son emploi actuel dans la vente.

Pour conclure, ces expériences variées (qui oscillent entre une logique de contribution et une logique de politisation) éclairent les normes et les finalités associées au volontariat par le supermarché coopératif Coopéco. En effet, comme nous l'avons déjà souligné plus tôt dans ce chapitre, à travers son organisation interne et son projet politique, cette organisation favorise une forme de politisation, tout en permettant que se déploient en son sein des significations du volontariat que l'on peut plutôt associer à une logique de contribution.⁵⁰⁴

⁵⁰⁴ Cf. *supra*.

Cartographie 7 : Les cas frontières et leurs dynamiques d'évolution



9.2.4. Conclusion : des cas frontières qui révèlent l'influence des contextes organisationnels sur l'expression des logiques du travail volontaire

Pour conclure, les cas frontières analysés ci-avant mettent en lumière les évolutions diachroniques des expériences de ces volontaires, lesquelles sont en grande partie façonnées par les contextes organisationnels au sein desquels ces expériences se déploient. Les constatations issues de cette analyse renforcent l'argumentaire défendu dans la section précédente de ce chapitre, soulignant l'importance d'observer les contextes organisationnels afin de comprendre l'expression des différentes logiques du travail volontaire.

La Plateforme du Service Citoyen semble partiellement appuyer des formes de constitution de soi des volontaires, tout en permettant également des usages individuels du volontariat qui sont plutôt axés sur une quête d'intégration.

Bien que l'Hôpital de Liège ait promu ostensiblement une forme de volontariat qui entre en résonance avec une logique de contribution, les normes et les référentiels réellement associés au volontariat par cette organisation favorisent plutôt l'émergence d'une quête d'intégration pour les personnes qui s'y sont investies.

Enfin, si le supermarché Coopéco soutient au départ une forme de volontariat qui fait plutôt écho à une logique de contribution, sa structure interne et les valeurs politiques qui y circulent encouragent ultérieurement l'émergence d'une logique de politisation.

Conclusion générale et ouvertures critiques

1. Synthèse du cheminement

« Researchers probably will not know what their cases are until the research, including the task of writing up the results, is virtually completed. »
(Ragin & Becker, 2009)

1.1. Pour une (véritable) sociologie du travail volontaire

Cette thèse était consacrée aux activités humaines qui sont communément considérées comme relevant de la catégorie du volontariat. Nous avons choisi d'étudier ces activités sous l'angle du travail, en partant d'une conception élargie de cette notion et d'une priorité accordée aux expériences vécues.

Nous avons débuté notre cheminement par un chapitre de problématisation générale visant d'une part à retracer la façon dont les travaux sociologiques ont appréhendé les activités volontaires dans les associations jusqu'à nos jours et, d'autre part, à situer notre thèse par rapport à ces travaux. Nous avons vu que, durant la seconde moitié du 20^{ème} siècle, ces activités étaient principalement analysées par les sociologues sous l'angle de leur rationalité expressive et politique, et non sous l'angle du travail qui, par contraste, était associé à l'emploi salarié, considéré comme une activité instrumentale et économique. À l'époque, l'usage était d'ailleurs de parler de bénévolat (voire de militantisme) pour qualifier les activités volontaires dans les associations. Depuis le tournant du 21^{ème} siècle, dans un contexte d'expansion du capitalisme néolibéral et de professionnalisation des structures associatives, la catégorie volontariat s'est progressivement imposée dans nos contrées, jusqu'à se substituer largement à la notion de bénévolat (ou pour désigner des formes de bénévolat qui font l'objet de faibles indemnités et de formes élémentaires de protection). Dans la littérature sociologique, nous avons constaté que la diffusion du volontariat a été accompagnée par le développement d'un courant critique d'inspiration marxiste qui a mis en avant l'importance de révéler, au-delà de l'idée selon laquelle le volontariat serait de l'ordre de l'engagement citoyen, le travail gratuit qu'il représente pour les associations et pour certains organismes publics (qui recourent de plus en plus souvent au volontariat). Ces sociologues du travail ont ainsi dépeint le volontariat comme

une nouvelle forme d'emploi au rabais, largement instrumentalisée par les politiques publiques d'inspiration néolibérale.

À l'issue de cette synthèse des travaux existants, nous avons constaté qu'il n'y a pas aujourd'hui de consensus parmi les sociologues quant à la façon de qualifier et d'interpréter les activités regroupées sous l'étiquette du volontariat. En effet, parallèlement à celles et ceux qui soutiennent que ces activités sont de plus en plus instrumentalisées au profit d'un modèle extensif d'emploi, d'autres sociologues continuent d'affirmer que ces activités sont porteuses de potentialités émancipatrices et démocratiques. Par rapport à ce débat, à travers notre thèse, nous souhaitons prolonger et élargir le courant critique consistant à analyser le volontariat comme une forme de travail, en mobilisant une définition du travail qui ne réduit pas ce phénomène à l'emploi. En ce sens, en prenant appui sur plusieurs études sociohistoriques récentes, nous avons rappelé que le travail charrie au moins trois significations historiques : il s'agit à la fois d'une activité productrice de biens et de services (plus ou moins utiles à la subsistance), qui est encadrée par des normes sociales et juridiques (dont la forme idéal-typique est l'emploi salarié à temps plein, bien qu'il y ait aujourd'hui une multitude d'autres statuts atypiques) et qui fait l'objet d'une expérience (en tant qu'activité psychique et matérielle, qui est potentiellement vectrice d'expression et de réalisation de soi). Or la sociologie du travail volontaire qui s'est développée au cours des deux dernières décennies a opéré une réduction du travail à l'emploi, en analysant les activités volontaires sous l'angle de ce qu'elles contribuent à produire d'une part et de la façon dont elles sont encadrées par le droit d'autre part, en délaissant (voire en dénigrant) les expériences et les significations du travail volontaire pour les acteur·rices concerné·es. À travers notre thèse, nous souhaitons donc reprendre à bras-le-corps l'analyse du travail au-delà du seul prisme de l'emploi, en accordant une attention minutieuse aux expériences du travail volontaire et des multiples logiques qui les traversent, et en prenant au sérieux ses dimensions expressives, voire politiques.

Par rapport au débat en cours sur la façon d'interpréter les activités volontaires – dont nous avons vu qu'il était fortement clivé –, notre hypothèse heuristique était que seule une approche du travail volontaire tenant compte de ses différentes significations et accordant une priorité aux expériences du travail permettrait de « rappeler » (Ferreras, 2007) les différents travaux sociologiques actuels portant sur le volontariat, qui contribuent à disséquer cet objet en ne l'abordant que sous un seul angle et qui se privent de ce fait de saisir toute sa complexité et son plein potentiel pour contribuer au renouvellement de la compréhension du travail au-delà du prisme économiciste. En effet, pour être sûr d'être bien compris, d'une part certain·es

sociologues continuent d'analyser le volontariat comme un engagement citoyen hors travail – alors qu'il présente toutes les significations du travail – et, d'autre part, les sociologues du travail qui s'intéressent au volontariat ne semblent pas parvenir à se départir du prisme salarial et économique pour analyser le volontariat (et négligent ainsi ses dimensions expressives et politiques). Nous devons l'intuition qui est à l'origine de cette recherche au courant récent de la sociologie politique et critique du travail, qui soutient l'importance d'une sociologie du travail qui ne recule pas devant la complexité de son objet, c'est-à-dire qui considère le travail comme une expérience traversée par des multiples logiques, sous omettre que celle-ci prend place dans un contexte organisationnel et institutionnel qui contribue à la façonner. Selon les travaux qui s'inscrivent dans ce courant de recherches, seule une telle approche élargie du travail peut, *in fine*, contribuer à la réflexion sur les conditions de l'émancipation individuelle et collective. Notre thèse s'inscrivait donc pleinement dans le champ de la sociologie du travail, en tentant d'articuler une sociologie de l'emploi et une sociologie de l'activité.

Après avoir situé et clarifié l'angle de vue adopté dans notre thèse par rapport à la littérature existante sur le volontariat, nous avons structuré notre thèse en deux parties, qui visaient à analyser le travail volontaire sous ses différentes facettes. La première partie était consacrée à l'analyse du volontariat comme catégorie d'action publique, tandis que la deuxième partie visait à exposer les résultats de notre recherche empirique portant sur les expériences du volontariat, telles qu'elles s'inscrivent dans des contextes organisationnels et des parcours de vie variés.

1.2. Le volontariat comme catégorie d'action publique

Cette première partie était divisée en deux chapitres. Le premier chapitre portait sur le statut du travail volontaire en droit belge et le deuxième chapitre était consacré aux fonctions sociales au sens large qui sont prises en charge via cette catégorie d'action publique. Dans le deuxième chapitre, nous avons également présenté certaines caractéristiques sociodémographiques des personnes qui s'engagent et qui travaillent sous ce régime juridique.

Concernant le premier chapitre, si notre recherche visait essentiellement à alimenter la compréhension des expériences du travail volontaire, celles-ci ont pour point commun d'être encadrées par un même statut juridique en Belgique : le statut de volontaire au sens de la loi du 3 juillet 2005. Par conséquent, avant de plonger au cœur de la variété des expériences, il nous a semblé essentiel d'étudier la façon dont ce statut a été construit, car les dispositions qui l'encadrent produisent nécessairement des effets sur ces expériences. Nous avons tout d'abord

retracé les processus et les justifications qui ont conduit à l'implémentation de ce cadre légal, en accordant une attention particulière au contexte international dans lequel il s'inscrit, dont nous avons vu qu'il est marqué par une promotion croissante du volontariat par diverses institutions internationales depuis une trentaine d'années. Ensuite, nous avons étudié les principales dispositions qui composent ce cadre légal du volontariat en Belgique et leurs évolutions récentes. Nous avons également analysé la position du volontariat par rapport au bénévolat et au salariat. Ce premier chapitre a ainsi livré un premier portrait du volontariat – tel qu'il est façonné et encadré par l'action publique –, à travers lequel il est apparu comme une catégorie d'action publique profondément ambivalente. En effet, d'une part, nous avons montré que cette catégorie soutient et encadre des activités supposées hors des logiques marchandes car, par contraste avec le salariat, ces activités seraient plus libres et non rémunérées. En ce sens, le volontariat présente donc le potentiel de soutenir des activités investies de multiples registres de sens, voire vectrices de formes d'émancipation individuelle et collective. Mais, d'autre part, nous avons vu que la législation relative au volontariat n'exclut pas pour autant que les activités qu'elle encadre fassent l'objet de certaines formes de contraintes et de rétributions. Dans la continuité de la thèse soutenue par les études sociologiques critiques que nous avons rappelée ci-avant, le volontariat présente donc aussi le potentiel d'être un statut dérogatoire d'emploi qui ne dit pas son nom. Finalement, si ce premier chapitre ne nous a donc pas permis de clarifier les ambivalences du volontariat dont témoigne l'état de la littérature sociologique existante, il nous a toutefois fourni une série d'informations permettant de contextualiser notre objet de recherche sur le plan institutionnel et juridique. De plus, ce premier chapitre nous a également accompagné dans l'idée selon laquelle le volontariat est effectivement une forme de travail, dès lors qu'il concerne des activités productives qui sont encadrées par un statut légal et, qui plus est, car il est même potentiellement traversé par les mêmes logiques que l'emploi (la subordination et la rétribution des prestations).

Dans le deuxième chapitre, nous avons prolongé notre recherche en nous intéressant aux fonctions sociales qui sont prises en charge sur base du volontariat, ainsi qu'au profil socio-démographique des travailleur·ses concerné·es. Nous avons tout d'abord montré comment, sous l'impulsion de l'ONU et de l'OIT en particulier, le volontariat a progressivement été institué comme une catégorie statistique à l'échelle internationale au cours des deux dernières décennies. Ensuite, à partir des résultats des enquêtes statistiques les plus récentes sur le volontariat, nous avons décrit l'ampleur, les fonctions et les secteurs couverts par ce régime juridique en Belgique. Nous avons également situé le cas belge dans le concert international.

De manière générale, nous avons constaté que le volontariat couvre un volume de travail particulièrement substantiel, qui est déployé dans des secteurs qui assurent des services essentiels à la vie en société. Puis, à l'appui de ces mêmes enquêtes statistiques, nous avons brièvement fait état du profil socio-démographique des personnes qui s'engagent et qui travaillent en tant que volontaires, en situant à nouveau le cas de la Belgique par rapport au profil socio-démographique des volontaires au-delà de nos frontières. Sur le plan socio-démographique, nous avons constaté certaines inégalités à la fois sur la propension à faire du volontariat – qui est liée au niveau de diplôme et au statut socio-économique –, sur le temps consacré au volontariat – qui dépend de l'âge et du statut socio-économique –, et sur les fonctions exercées en tant que volontaires – qui sont inégalement réparties selon le genre, le niveau de diplôme et le statut socio-économique. Ce deuxième chapitre portant sur la quantification du volontariat a permis de compléter la contextualisation de notre objet de recherche via une série d'informations chiffrées, tout en renforçant la pertinence d'une analyse du volontariat comme une forme de travail, au vu de l'ampleur des activités productives qu'il recouvre. Par rapport à la littérature existante sur le volontariat, à l'issue de ce deuxième chapitre et en connaissance des dispositions légales qui encadrent les activités volontaires en Belgique, nous ne pouvions que rejoindre la thèse critique selon laquelle la promotion et l'institutionnalisation du volontariat comme catégorie d'action publique depuis le début du 21^{ème} siècle semble effectivement étroitement liée à une idéologie néolibérale, dès lors que cette catégorie permet de prendre en charge une série de besoins sociaux essentiels qui ne sont couverts par aucun marché (dès lors qu'ils sont considérés comme non rentables dans une optique strictement commerciale), sans pour autant que les activités couvertes par cette catégorie soient reconnues institutionnellement comme du travail sur le plan de la rémunération et des protections.

Néanmoins, à ce stade de la thèse, nous n'étions alors qu'à l'aube de notre exploration du travail volontaire à travers ses différentes dimensions et l'essentiel restait à venir. En effet, comme nous l'avons rappelé au début de cette conclusion, le travail n'est pas qu'une activité encadrée par un certain statut et contribuant à produire des biens et des services, c'est aussi et surtout une expérience traversée par des logiques multiples. En ce sens, la deuxième partie de la thèse visait à relater les résultats de la recherche empirique que nous avons menée sur les expériences du travail volontaire telles qu'elles se déploient et se forment au sein de contextes organisationnels diversifiés, et telles qu'elles prennent sens au regard de parcours de vie et de statuts socio-économiques variés.

1.3. Les expériences du volontariat en contextes organisés

Cette deuxième partie de la thèse consacrée aux expériences du volontariat en contextes organisés était composée de cinq chapitres. Le premier chapitre portait sur les éléments de méthode. Il était suivi de trois chapitres consacrés respectivement aux trois études de cas que nous avons menées, puis d'un dernier chapitre dédié à l'analyse transversale des résultats de ces études.

Dans le premier chapitre, consacré aux éléments de méthode, nous avons tout d'abord précisé la tradition épistémologique dans laquelle s'inscrivait notre recherche empirique, à savoir la sociologie compréhensive. Nous avons ensuite justifié le choix de l'étude de cas multiples comme méthode de recherche, qui nous a semblée incontournable dès lors que nous supposions que les expériences du travail volontaire varient non seulement selon les parcours individuels mais aussi selon les contextes organisationnels où elles prennent place, en dépit d'un cadre légal similaire. Quant aux trois organisations au sein desquelles nous avons enquêté, elles ont été choisies pour leurs multiples contrastes sur un grand nombre de dimensions, et notamment le profil des volontaires qui s'y engagent. Puis nous avons expliqué à la fois le choix d'appuyer notre collecte de données principalement sur des entretiens compréhensifs, ainsi que les objectifs de ces entretiens et la façon dont nous les avons menés. Nous avons également donné de premières informations générales sur les caractéristiques socio-démographiques dont nous disposions pour l'ensemble des volontaires que nous avons interrogés. Enfin, pour boucler ce premier chapitre méthodologique, nous avons explicité le mode d'analyse de nos données, qui consistait à nous inspirer des préceptes de l'approche de la théorie ancrée sans pour autant les suivre à la lettre (en particulier lors du dernier stade de l'analyse, qui impliquait une montée en généralité et donc une certaine prise de distance avec une approche strictement inductive).

Les trois chapitres suivants étaient respectivement consacrés aux résultats de nos trois études de cas. Ils nous ont conduit à nous immerger dans trois univers sociaux profondément différents et à rencontrer des volontaires aux profils sociaux particulièrement variés. Ces trois chapitres ont été rédigés suivant une structure similaire. Cette structure consistait à introduire chaque étude par une contextualisation du cas, un bref état des connaissances spécifiques au cas et une présentation des éléments méthodologiques propres à l'étude de cas qui n'avaient pas été présentés dans le chapitre de méthodologie générale. Le cœur de ces chapitres était ensuite consacré aux expériences du volontariat dans chacun de ces contextes, en distinguant systématiquement quatre phases : le devenir volontaire, l'entrée dans l'organisation, le vécu du

volontariat à travers ses multiples dimensions (activités, interactions et représentations) et la sortie et/ou les effets des expériences du volontariat. Au fil de ces chapitres, sans pour autant les identifier comme telles, nous avons vu se dessiner progressivement les contours des différentes logiques du travail volontaire que nous avons développées dans le chapitre dédié aux résultats de l'analyse transversale de nos trois études.

Le volontariat en Service Citoyen : entre intégration et constitution

Nous nous sommes tout d'abord intéressé au volontariat en Service Citoyen (chapitre 2), qui est organisé en Belgique depuis une dizaine d'années par l'association Plateforme pour le Service Citoyen en mobilisant le statut légal du volontariat. Cette première forme de volontariat étudiée concerne des jeunes adultes aux profils sociaux divers, qui ont pour point commun de n'être ni en emploi ni en formation. Le programme du Service Citoyen implique un volontariat à temps plein durant six mois, qui est réalisé pour l'essentiel en « mission » au sein d'une association ou d'un organisme public. L'idée soutenue par les promoteur·rices du projet étant de permettre aux volontaires de contribuer à la collectivité et de se sentir reconnu·es, afin de prendre place en tant que citoyen·nes dans notre société. En contrepartie de leur implication, les volontaires sont indemnisé·es à hauteur de 200€ par mois, sur base du principe légal du défraiement forfaitaire. Cette première forme de volontariat étudiée présentait donc *a priori* à la fois le potentiel d'être un véritable espace de capacitation des volontaires sur le plan expressif et citoyen, mais il s'agissait aussi potentiellement d'un programme de mise au travail gratuit des jeunes, sous couvert d'un référentiel factice d'engagement citoyen.

En analysant les différentes étapes de l'expérience du volontariat en Service Citoyen, nous avons vu émerger deux premières logiques du travail volontaire, sans pour autant les identifier clairement comme telles à ce stade de la recherche. La première logique, que nous avons finalement qualifiée de logique d'intégration à l'issue de l'analyse transversale des résultats de nos trois études, concerne des jeunes qui s'engagent dans le volontariat à défaut d'une intégration « réussie » dans l'emploi (ou dans un cursus d'éducation supérieure) et en vue de favoriser leur intégration professionnelle. La deuxième logique, que nous avons qualifiée par la suite de logique de constitution, concerne des jeunes pour lesquelles le volontariat apparaît plutôt comme une opportunité durant une phase biographique de transition (entre la fin des études secondaires et l'entame d'études supérieures ou entre un emploi peu épanouissant et une nouvelle orientation professionnelle), en vue de se constituer une identité singulière et de clarifier ses choix de vie futurs. Nous avons montré que ces deux logiques d'expérience

impliquent des attitudes diverses vis-à-vis de l'organisation et des représentations subjectives contrastées du volontariat tout au long des différentes phases de l'expérience, qui renvoient soit à l'importation de codes plutôt issus du marché de l'emploi (tels que le fait de sentir sélectionné·e, de se montrer obéissant·e, d'aspirer à une rétribution à la hauteur des prestations réalisées, ou encore de renforcer son employabilité), soit de référentiels que l'on peut qualifier d'expressifs, voire de citoyens (tels que l'expression d'une aspiration à ce que ses attentes individuelles soient entendues et prises en considération, l'aspiration à une certaine marge d'autonomie dans l'exercice du volontariat, ou encore le souhait de renforcer sa confiance en soi via le volontariat). Nous avons également constaté comment, au-delà des parcours individuels, l'expression de ces deux logiques est soutenue par les normes attachées au volontariat par la Plateforme pour le Service Citoyen et par les différentes logiques d'action des responsables de l'encadrement et de l'accompagnement des volontaires.

Le volontariat en milieu hospitalier durant la pandémie : entre intégration et contribution

Suite à cette première étude de cas, en pleine pandémie de Covid-19, nous avons choisi de nous intéresser à un usage inédit du statut de volontaire, qui consistait en la mobilisation de volontaires par un hôpital public afin de faire face aux conséquences de la crise sanitaire (chapitre 3). Concrètement, nous avons réalisé cette deuxième étude au sein de l'hôpital de la Citadelle à Liège, qui a fait appel à des volontaires en vue de soutenir ses services « supports », qui faisaient face à une hausse de leurs besoins et à une diminution du personnel disponible. Par contraste avec le volontariat en Service Citoyen, cette deuxième forme de volontariat étudiée concernait des adultes de tout âge ayant des statuts socio-économiques particulièrement variés (étudiant·es, actif·ves sans emploi, invalides, salarié·es, indépendant·es et retraité·es). De plus, le volontariat à l'hôpital de la Citadelle permettait des niveaux d'investissement multiples (allant de quelques semaines de volontariat à temps partiel à plusieurs mois à temps plein). En contrepartie de leurs prestations, les volontaires étaient indemnisé·es à hauteur de 34,7€ par jour complet presté, sur base du principe légal du défraiement forfaitaire. Comme la première forme de volontariat étudiée, cette deuxième forme de volontariat présentait également des potentialités particulièrement ambivalentes : présenté et communément perçu comme un élan de solidarité au service de l'hôpital public en souffrance (exercé par des volontaires libres d'aider selon leurs envies et leurs disponibilités), ce volontariat faisait également office de substitut à l'emploi pour l'hôpital (ce qui se traduisait par diverses

contraintes reposant sur les volontaires, une faible rétribution de leurs prestations, voire des promesses d'embauche à l'issue du volontariat).

En analysant les différentes phases de l'expérience du volontariat à l'hôpital de la Citadelle, nous avons vu s'exprimer deux logiques du travail volontaire (à nouveau sans les identifier expressément comme telles à ce stade de la recherche). La première logique, dont nous avons déjà entrevu les premiers contours se dessiner en analysant les expériences du volontariat en Service Citoyen, était la logique d'intégration. Celle-ci s'est manifestée d'autant plus clairement dans les expériences des volontaires de l'hôpital de la Citadelle en âge de travailler mais exclues du marché de l'emploi. À travers l'exercice du volontariat, ces dernier·es cherchaient à se montrer actif·ves, à obtenir un emploi stable et sécurisant au sein de l'hôpital à l'issue du volontariat ou encore, pour celles et ceux qui étaient en grande difficulté sur le plan matériel (généralement faute de disposer d'un statut donnant droit à des prestations sociales suffisantes), à percevoir l'indemnité quotidienne en contrepartie de leur travail (se muant ainsi en support de débrouille économique). La deuxième logique, que nous n'avons pas observée dans la première étude de cas et que nous avons qualifiée par la suite de logique de contribution, concernait des personnes ayant un statut davantage valorisé socialement et protecteur sur le plan matériel en parallèle du volontariat. Pour ces personnes, l'objectif n'était donc pas que le volontariat soutienne leur intégration dans la société, mais plutôt d'apporter un soutien ponctuel et bénévole à l'hôpital public en difficulté, tout en accordant une certaine importance aux formes de gratifications symboliques que leur engagement volontaire pouvait leur offrir. Nous avons constaté que ces deux logiques d'expérience entraînent des attitudes et des représentations subjectives distinctes tout au long des différentes étapes de l'expérience, qui impliquent soit de se référer à des codes issus du marché de l'emploi (comme pour les volontaires du Service Citoyen en quête d'intégration), soit à des référentiels expressifs associés plus communément à l'engagement bénévole (tels qu'une attente d'être reconnu·e pour sa contribution bénévole en étant pris·e en charge dignement par l'organisation, une forte aspiration à la liberté de définir son niveau d'investissement, ou encore la quête d'activités plaisantes, intéressantes et sociabilisantes). Nous avons également observé la façon dont l'expression ces deux logiques est encouragée par les normes et les référentiels attachés au volontariat par les membres de l'hôpital qui sont responsables de l'encadrement des volontaires.

Le volontariat en supermarché coopératif et participatif : entre contribution et politisation

À l'issue de cette deuxième étude, nous avons choisi de nous plonger dans une toute autre organisation, qui fonctionne entièrement sur base du travail volontaire, à savoir le supermarché coopératif et participatif Coopéco, situé à Charleroi (chapitre 4). Nous avons vu que cette organisation s'appuie discrètement sur le statut de volontaire pour déployer son modèle, bien que l'applicabilité de la législation relative au volontariat dans ce contexte fasse actuellement l'objet d'un débat juridique. Cette troisième forme de volontariat étudiée concerne des adultes de tout âge ayant des profils sociaux relativement variés. Toutefois, à la différence des deux autres organisations dans lesquelles nous avons enquêté, qui concernaient de nombreux·ses volontaires en âge de travailler mais exclus·es du marché de l'emploi, quasiment tous·tes les volontaires investi·es dans ce supermarché disposent d'un statut reconnu socialement et relativement protecteur en parallèle de l'exercice du volontariat (les plus souvent le statut de salarié·e ou de retraité·e). Le volontariat chez Coopéco autorise des niveaux d'investissement variés (allant de trois heures par mois à plusieurs jours par semaine). En contrepartie de leurs prestations, par contraste avec les deux autres organisations étudiées, les volontaires de ce supermarché ne sont pas indemnisés·es : la contrepartie de leur implication (quel que soit leur niveau d'investissement) réside dans l'accès au magasin, où les prix des produits sont moindres par rapport aux autres supermarchés qui proposent des produits similaires (dès lors que le supermarché n'a pas de frais salariaux à payer). À l'instar des deux premières formes de volontariat étudiées, cette troisième forme de volontariat présentait aussi *a priori* des potentialités diverses, en étant à la fois potentiellement un support d'émancipation (dès lors que l'organisation se dit profondément démocratique et portée vers le développement d'une alternative au modèle de production et de consommation capitaliste), mais aussi potentiellement une forme d'emploi camouflée derrière un paravent démocratique d'une entreprise qui, pour se maintenir sur un marché concurrentiel, se doit nécessairement d'être rentable et ne peut donc pas éviter d'établir un certain nombre de contraintes pour encadrer le travail volontaire qui se déploie en son sein (et d'offrir certaines gratifications en contrepartie du travail fourni).

Au cours des différentes phases de l'expérience du volontariat chez Coopéco, nous avons vu s'exprimer deux logiques du travail volontaire (à nouveau sans les identifier clairement comme telles à ce stade de la recherche). La première logique, que nous avons déjà vu émerger sous une forme quelque peu différente auprès de plusieurs volontaires de l'hôpital de la Citadelle, était la logique de contribution. Celle-ci s'est exprimée de façon d'autant plus forte à travers

les expériences de nombreux·ses volontaires investies chez Coopéco, qui s'engagent ponctuellement au service de l'organisation car les missions tangibles et immédiates de celle-ci – telles que l'accessibilité d'une alimentation de qualité ou le renforcement du lien social à l'échelle locale – résonnent avec leurs préoccupations personnelles en matière d'utilité collective. En contrepartie, les volontaires dont l'expérience s'approche le plus de cette logique de contribution accordent une grande importance aux étalements identitaires que peut offrir leur engagement en termes de participation bénévole à un projet local, de sociabilité ou encore de plaisir et d'intérêt dans l'exercice même de l'activité. La deuxième logique, qui n'avait pas d'équivalent dans les deux premières études de cas et que nous avons qualifiée par la suite de logique de politisation, consiste plutôt à s'engager en tant que volontaire en vue de participer activement à une organisation qui se veut démocratique d'une part et au projet politique plus large qu'elle soutient d'autre part. Nous avons constaté que ces deux logiques d'expérience pouvaient être associées à certains types d'attitudes et de représentations au fil des différentes étapes de l'expérience, qui impliquent soit des logiques d'action associées communément à l'engagement bénévole (telles que celles que nous avons déjà rappelées ci-avant concernant les volontaires de l'hôpital de la Citadelle), soit des logiques plus politiques (telles qu'une aspiration à prendre part activement aux organes de gestion et de décision internes, une volonté de s'investir substantiellement pour le projet dès lors que celui-ci est en phase avec les valeurs que la personne veut défendre, ou encore une intention d'échanger avec d'autres personnes partageant des valeurs communes).

1.4. Vers une typologie des logiques du travail volontaire

Après avoir réalisé nos trois études de cas dans des univers organisationnels très contrastés où nous avons rencontré des volontaires aux parcours et aux conditions de vie tout aussi variés, nous avons pris du recul en procédant à une lecture croisée des résultats de nos trois études. Les résultats de cette analyse transversale ont été développés dans le cinquième et dernier chapitre de la deuxième partie de notre thèse, qui synthétise en quelque sorte les principaux apports de notre recherche empirique. C'est dans ce chapitre que nous avons développé la typologie des logiques du travail volontaire dont nous avons vu progressivement se dessiner les contours tout au long de notre recherche empirique.

Nous ne reviendrons pas ici sur cette typologie car nous l'avons largement développée dans le dernier chapitre de cette thèse et, en plus, car nous rappellerons certains éléments qui

caractérisent les logiques du travail volontaire dans la section suivante, en vue d'interroger le cadre légal du volontariat à l'aune de celles-ci. Toutefois, il nous semble important de rappeler ici deux constats importants qui se sont imposés au regard de cette typologie.

Premièrement, nous avons vu que les quatre logiques du travail volontaire identifiées permettent de relier différentes propositions théoriques concernant les significations et les évolutions actuelles du volontariat qui, dans le débat scientifique actuel, ont tendance à s'opposer plutôt qu'à dialoguer. Au regard de cette typologie, il apparaît que chacune de ces propositions théoriques permet de saisir une part des significations contemporaines du volontariat, sans pour autant parvenir à intégrer toute la diversité du phénomène. Nous soutenons que cette diversité ne peut être saisie qu'à la lumière d'une analyse fine des expériences du volontariat telles qu'elles s'enracinent dans des contextes organisationnels et des parcours de vie variés. Notre typologie offre donc un essai d'intégration de ces différentes propositions théoriques.

Deuxièmement, en plus de mettre en dialogue différents travaux récents qui relèvent de champs différents et qui avancent des thèses diverses quant aux significations contemporaines du volontariat, notre typologie fournit également un éclairage supplémentaire qui permet de donner du sens à l'hétérogénéité des logiques développées. En effet, nous avons montré que les quatre logiques du travail volontaire se rejoignent en réalité autour d'une seule et même thèse générale. Cette thèse est que, bien que le volontariat est communément considéré comme étant en marge du travail (étant donné que, dans notre société contemporaine, le travail est généralement associé à l'emploi), il apparaît en réalité que le volontariat peut être interprété comme un miroir grossissant des multiples attentes contemporaines qui sont portées sur le travail qui, lorsqu'elles se heurtent aux conditions actuelles du travail sur le marché de l'emploi, s'expriment dans leur pleine puissance via diverses formes de travail volontaire. Nous avons vu que ces attentes diffèrent en particulier selon l'âge et, bien entendu, selon la position que les personnes occupent sur le marché de l'emploi – en particulier si l'expérience du volontariat prend place *avant* l'emploi⁵⁰⁵, *en vue de* l'emploi⁵⁰⁶, *à la place de* l'emploi⁵⁰⁷, *en parallèle de* l'emploi⁵⁰⁸, ou *après* l'emploi⁵⁰⁹. Nous tenterons de tirer les implications de ce constat dans la

⁵⁰⁵ Cf. Logique de constitution.

⁵⁰⁶ Cf. Logique d'intégration.

⁵⁰⁷ Cf. Logiques de constitution et/ou d'intégration.

⁵⁰⁸ Cf. Logiques de contribution et de politisation.

⁵⁰⁹ *Idem.*

dernière section de cette conclusion (car nous pensons que ces implications dépassent largement le cadre du volontariat).

Au regard de ces constats, nous souhaiterions encore profiter de cette conclusion générale pour esquisser quelques réflexions auxquelles nous conduisent notre typologie générale des logiques du travail volontaire. Plus précisément, dans les deux dernières sections qui suivent, nous prendrons appui sur les logiques du travail volontaire pour interroger d'une part le cadre légal du volontariat et, d'autre part, la réduction économique du travail (qui domine dans la sociologie contemporaine du travail volontaire et, plus généralement, dans la façon dont le travail est pensé et organisé à l'échelle sociétale). Dans ces deux dernières sections, nous assumerons une posture critique visant à tenter d'informer au mieux l'action possible de la société sur elle-même, en prenant au sérieux les expériences et les attentes des acteur·rices que nous avons tentées d'éclairer le plus finement et le plus rigoureusement possible tout au long de cette thèse.

2. Critique du cadre juridique du volontariat à l'aune des logiques du travail volontaire

*« Nos recherches ne méritent pas une heure de peine
si elles ne devaient avoir qu'un intérêt spéculatif. »
(Durkheim, 1893/2013)*

Comme nous l'avons rappelé à l'entame de cette conclusion générale, le cadre juridique du volontariat constituait le point d'entrée de notre thèse. L'ensemble de notre recherche empirique a ensuite porté sur la diversité des expériences du volontariat dans différents contextes organisés. Pour conclure cette thèse, il nous semble donc essentiel d'interroger ce cadre légal à l'aune des attentes des personnes qui s'engagent et qui travaillent sous ce statut, lesquelles ont été éclairées tout au long de l'exposé des résultats. Ce sera l'objet de cette section, dans laquelle nous reviendrons successivement sur chacune des logiques du travail volontaire que nous avons identifiées, en analysant si le cadre légal du volontariat permet de répondre adéquatement aux attentes dont ces logiques témoignent.

Nous assumerons également de nous placer du côté de la proposition politique, en suggérant certaines actions publiques qui nous sembleraient pertinentes pour que le droit puisse répondre

plus adéquatement aux attentes formulées par les volontaires. En cela, nous nous inscrivons ici résolument dans la tradition épistémologique des sciences sociales critiques qui, comme le souligne I. Ferreras (2004) en prenant appui sur les écrits de J. Habermas et de leur lecture par S. Haber, soutient la visée émancipatrice de la production de connaissances scientifiques. Suivant un tel paradigme, il ne suffit pas d'expliquer et de comprendre les phénomènes sociaux, mais aussi d'organiser le savoir en vue de susciter « l'autoréflexion de la société sur elle-même » et, *in fine*, d'augmenter « la capacité d'agir des humains sur leur propre situation » (Ferreras, 2004, p. 60). Plus radicalement, une posture critique pleinement assumée implique de « faire l'effort de tirer les conclusions de l'analyse produite pour la vie de la société et de ses institutions » (p. 62).

Suivant cette perspective, dans les quatre sections qui suivent, nous interrogerons le cadre juridique du volontariat en partant des expériences de celles et ceux qui l'investissent, tout en rappelant comment celles-ci prennent sens à l'articulation entre d'une part des statuts socio-économiques et des projections subjectives individuelles et, d'autre part, des contextes organisationnels et des dispositions juridiques.

2.1. Le statut de volontaire et la logique d'intégration

La première logique du travail volontaire que nous avons identifiée et décrite est la logique d'intégration. Nous avons vu que celle-ci est exprimée par des personnes qui, au-delà de leurs statuts divers (chômeur·ses, invalides, sans statut, etc.), ont pour point commun d'être en âge de travailler mais de subir une situation d'exclusion plus ou moins durable du marché de l'emploi. Dès lors que, comme nous l'avons indiqué à plusieurs reprises au cours de cette thèse, le travail constitue un vecteur clé de la reconnaissance et de l'intégration dans notre société contemporaine (Castel, 2009), l'objectif prioritaire de ces personnes est de déjouer le stigmate de l'oisiveté en accédant à un statut leur permettant d'être reconnu·es comme des travailleur·ses et ainsi de se rapporter positivement à eux·elles-mêmes. De plus, il importe de rappeler que, parmi ces personnes, certaines d'entre elles vivent dans des conditions économiques particulièrement difficiles, en particulier si elles n'ont pas accès à des prestations sociales (ou uniquement pour de très faibles montants) et si elles ne sont pas soutenues financièrement par leurs proches. Dans ces conditions, c'est l'accès à l'emploi salarié qui cristallise tous les espoirs, pour la reconnaissance sociale et la sécurité matérielle qu'un tel statut peut offrir.

Pour les personnes dont l'expérience du volontariat peut être associée à une logique d'intégration, nous avons vu que le statut de volontaire est saisi comme un statut de substitution permettant de se montrer actif·ves et de soutenir une reconnaissance sociale minimale dans un horizon personnel contraint par des difficultés d'accès à l'emploi salarié, voire comme un vecteur d'accès à un emploi stable et sécurisant. De plus, pour les personnes en situation de vulnérabilité sur le plan matériel, nous avons montré que le volontariat peut constituer un support de débrouille économique, via l'éventuel défraiement forfaitaire auquel ce statut donne droit. Dans l'exercice même de l'activité, nous avons vu que les volontaires en quête d'intégration ont tendance à vivre leur expérience du volontariat sur le mode de l'emploi, en adoptant une attitude docile vis-à-vis des responsables de l'organisation dans laquelle ils·elles travaillent, voire en calquant le volume de leurs prestations sur les plafonds légaux du défraiement forfaitaire. Dans ces circonstances, l'expérience du volontariat semble donc s'approcher davantage d'une forme de « précarité » (Castel, 2011)⁵¹⁰, voire d'une nouvelle forme de « prolétariat » (Abdelnour, 2018)⁵¹¹.

Au-delà des éléments liés aux conditions de vie et aux parcours de vie qui façonnent en profondeur le sens que les personnes investissent dans le volontariat, nous avons également expliqué au cours de notre thèse que l'expression de la logique d'intégration est rendue possible, voire encouragée par certains contextes organisationnels. En effet, pour rappel, cette logique s'exprime en particulier au sein d'organisations qui mobilisent le volontariat en y associant certains référentiels et certains codes issus du marché de l'emploi, tels que des modes de sélection, la soumission des volontaires à un ensemble de contraintes concernant les modes d'exercice et les finalités de leur travail, la rétribution monétaire en contrepartie des prestations effectuées, ou encore la mise en avant d'éventuelles opportunités d'emploi à l'issue du volontariat. Ces usages du volontariat ne sont pas indépendants de la structure des organisations concernées. En effet, ils sont exclusivement le fait d'organisations qui ne sont pas structurées sur une base démocratique et qui dépendent plus ou moins fortement des pouvoirs publics pour exister (qui les financent et, de ce fait, qui pèsent sur leur organisation interne, notamment en invitant à construire le volontariat comme un support d'intégration professionnelle ou en

⁵¹⁰ R. Castel (2011) définit le précarité comme « un glissement de l'emploi classique vers des formes d'activités en deçà de l'emploi et qui pourrait déboucher à la limite sur une société de pleine activité toute différente d'une société de plein-emploi » (p. 417).

⁵¹¹ S. Abdelnour (2018) définit les travailleur·ses qu'elle qualifie de « nouveaux prolétaires » comme « les dominés de la société capitaliste, dont l'emploi et les protections qui l'accompagnent sont discontinus et incertains, ce qui entame leur situation matérielle ainsi que leur capacité à se projeter dans l'avenir, et cela tant au niveau professionnel que personnel. » (pp. 145-146).

incitant ces organisations à recourir à du volontariat plutôt qu'à du salariat faute de leur offrir des financements suffisants).⁵¹²

Ce bref rappel étant fait, si l'on prend au sérieux les expériences des personnes qui investissent le volontariat dans une perspective d'intégration, il paraît évident que le cadre légal du volontariat n'est absolument pas adapté aux attentes qu'ils·elles expriment, et ce pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, le volontariat ne permet pas d'offrir à ces personnes la reconnaissance et la sécurité qu'elles souhaitent en tant que « travailleur·ses ». En effet, nous avons montré dans la première partie de cette thèse que les volontaires ne sont pas considérés·es comme des travailleur·ses au regard du droit. Leur statut n'est donc pas accompagné de l'ensemble des protections légales associées historiquement au travail en Belgique⁵¹³ et il n'ouvre aucun droit à des prestations sociales. Ce statut n'offre pas non plus la moindre certitude quant à l'accès futur à un emploi salarié. De plus, pour les volontaires qui dépendent économiquement du défraiement forfaitaire qu'ils·elles perçoivent en contrepartie de leur travail, les plafonds légaux de ce défraiement ne permettent aucunement d'assurer la sécurité matérielle à laquelle ils·elles aspirent, ni de les rétribuer à la hauteur du volume de leurs prestations.⁵¹⁴ Cependant, en autorisant ces formes de défraiement forfaitaire – dont les plafonds les rendent nécessairement incomparables avec un niveau de rémunération décent mais permettent toutefois aux organisations de rétribuer maigrement les volontaires en contrepartie de leurs prestations –, le législateur ne s'est pas donné les moyens de se prémunir contre ce premier type d'expérience du volontariat qui s'apparente à une forme de sous-emploi, voire il l'a subrepticement encouragé. Nous avons vu que cette tendance à construire le volontariat comme une forme d'emploi au rabais a d'ailleurs été accentuée au cours de ces dernières années, via diverses augmentations des plafonds du défraiement forfaitaire.⁵¹⁵

⁵¹² En effet, pour rappel, la logique d'intégration ne s'est manifestée que dans le cadre de la Plateforme pour le Service Citoyen (qui est de plus en plus soutenue par les pouvoirs publics pour la contribution de son programme à « l'activation » des jeunes demandeur·ses d'emploi qui y participent et en vue de favoriser leur insertion sur le marché de l'emploi) et dans le cadre de l'hôpital public de Liège (qui a fait appel à des volontaires durant la crise sanitaire notamment pour des raisons financières). Par contraste, aucun·e des volontaires rencontrés au sein de la coopérative Coopéco (qui est auto-organisée sur une base démocratique et qui ne dépend pas des pouvoirs publics pour exister) n'a exprimé une logique d'intégration.

⁵¹³ À ce sujet, nous avons vu que, bien que l'applicabilité du droit du travail aux volontaires est sujette à débat, en pratique la législation du travail n'est pas appliquée.

⁵¹⁴ Pour rappel, nous avons montré que les volontaires en quête d'intégration ont tendance à s'investir fortement dans leur activité, dans l'espoir d'obtenir un emploi stable à l'issue du volontariat.

⁵¹⁵ Cf. Première partie, chapitre 1^{er}.

Ensuite, au-delà des enjeux de protection, le statut de volontaire n'offre aucun moyen à ces travailleur·ses de peser sur les décisions relatives aux conditions, à l'organisation et aux finalités de leur travail. En effet, nous avons vu en analysant le cadre juridique du volontariat que les volontaires ne sont pas inclus·es dans les structures de représentations collectives des travailleur·ses. En réalité, les seuls vecteurs d'autonomie qui sont conférés à ces travailleur·ses par le droit sont d'une part leur liberté de se désengager immédiatement et sans formalité particulière et, d'autre part, leur gratuité. En effet, leur liberté et leur gratuité impliquent *a priori* que les organisations prennent en considération les attentes des volontaires concernant leur travail, sans quoi elles risquent de voir s'évaporer cette main d'œuvre volatile et gratuite. Mais, au regard des expériences des volontaires en quête d'intégration, nous avons constaté que ces personnes n'occupent pas les marges d'autonomie qui leur sont laissées par les organisations (telles que la liberté de choisir leurs activités, de définir leurs horaires de travail selon leurs disponibilités, de se désengager immédiatement et sans conséquence, etc.). Au contraire, ces volontaires ont tendance à se conformer entièrement (voire avec zèle) aux attentes et aux exigences des organisations dans lesquelles ils·elles s'investissent (même dans les cas où ils·elles se sentent en désaccord avec ces exigences), dans l'espoir d'obtenir un emploi suite au volontariat.

Au regard de ces éléments, si l'on place du côté de la recommandation politique, il faudrait selon nous non pas interdire aux personnes en âge de travailler mais exclues du marché de l'emploi de s'engager dans une activité volontaire – qui, dans l'état actuel du marché et des politiques de l'emploi, peut constituer un ultime filet d'affiliation pour des personnes qui ne parviennent pas à accéder à un emploi stable et sécurisant –, mais considérer l'option d'une conditionnalité de l'accès au volontariat au fait de bénéficier par ailleurs d'un statut professionnel ou de prestations sociales qui assurent une sécurité matérielle minimale, ce qui permettrait de limiter les formes de dépendance au défraiement forfaitaire (qui, en tant que tel, n'est jamais suffisant pour sécuriser les parcours de vie). En miroir, notons qu'il importe également de se prémunir contre une tendance politique contraire de plus en plus en vogue, qui consiste à conditionnaliser l'accès à des prestations sociales à l'exercice d'une activité volontaire, ce qui ne ferait bien entendu qu'accentuer la dépendance des volontaires aux organisations dans lesquelles ils·elles travaillent, dès lors que leur sécurité matérielle s'y trouverait mise en jeu. Dans ces circonstances, le volontariat n'aurait alors plus rien ni de libre, ni de gratuit.

Une autre action législative (qui serait d'autant plus importante de notre point de vue) consisterait à limiter plus drastiquement les montants des plafonds quotidiens et annuels du défraiement forfaitaire, afin d'éviter que cette disposition légale ne soit utilisée par les organisations comme un moyen déguisé pour rétribuer faiblement et informellement les volontaires en contrepartie de leurs prestations. Une limitation de ces montants permettrait d'éviter toute dépendance à cette faible indemnité pour les personnes dont la sécurité financière n'est pas pleinement assurée par ailleurs.⁵¹⁶ Nous pensons qu'il serait également souhaitable de renforcer les opportunités des volontaires de peser individuellement et collectivement sur les décisions qui les concernent au sein des organisations dans lesquelles ils·elles travaillent, en leur donnant *a minima* la possibilité d'être inclus·es dans les structures de représentation collective des travailleur·ses.

Plus généralement, au-delà de ces mesures relatives au cadre légal du volontariat, la meilleure façon d'extraire du volontariat les expériences de ce statut qui sont axées sur l'emploi (et qui ne sont dès lors pas conformes au sens libre et gratuit du volontariat) serait surtout de développer des dispositifs d'action publique alternatifs qui permettent de donner accès à un travail socialement reconnu et décentement rémunéré pour toute personne qui le souhaite. Cela éviterait que des personnes s'engagent corps et âme dans des activités telles que le volontariat en nourrissant l'espoir incertain d'obtenir un statut mieux reconnu et plus sécurisant via cette activité. À ce sujet, la proposition de la « garantie d'emploi » développée et soutenue actuellement notamment par l'économiste P. Tcherneva (2021), ainsi que les expérimentations concrètes en cours qui s'en inspirent en Belgique et ailleurs, telles que celles des « Territoires zéro chômeur de longue durée », nous semblent aller dans cette voie.

2.2. Le statut de volontaire et la logique de constitution

La deuxième logique du travail volontaire que nous avons observée et décrite est la logique de constitution. Nous avons montré que ce deuxième type d'expérience du volontariat concerne essentiellement des jeunes adultes qui ne sont ni en emploi ni en formation, sans pour autant chercher à tout prix et urgemment à accéder à un emploi stable et sécurisant (notamment car

⁵¹⁶ Il nous faut préciser que, si les montants des plafonds du défraiement forfaitaire sont réduits, alors nous ne pensons pas qu'il soit souhaitable de conditionnaliser l'accès au volontariat au fait de disposer d'un statut sécurisant par ailleurs. En effet, dans ces circonstances, le risque de dépendance financière serait évité, en ce compris pour des personnes n'ayant pas de statut sécurisant par ailleurs. Pour ces dernières, sans pouvoir se muer en sous-emploi, le volontariat leur offrirait à tout le moins un support d'existence sociale.

leurs parents assurent encore généralement leurs conditions matérielles de vie). Non sans lien avec les attentes des jeunes générations contemporaines, qui sont marquées en particulier par une quête d'expérimentations en vue de se constituer une identité propre et autonome (Galland, 2017; Van de Velde, 2008), nous avons vu que l'objectif biographique prioritaire de ces personnes consiste à « devenir soi » via des expériences structurées collectivement mais vécues subjectivement.

Dans ces circonstances, le volontariat est saisi par ces jeunes adultes comme un statut de transition leur permettant d'expérimenter certaines activités en pratique en vue d'apprendre, de découvrir, de s'orienter et de développer ainsi une certaine confiance en eux·elles quant à leurs choix de vie futurs. Dans l'exercice même de l'activité, nous avons montré que ces volontaires ont tendance à s'investir suivant des volumes de travail substantiels et à exprimer plus volontiers des attentes expressives que les volontaires dont l'objectif prioritaire est de s'intégrer. Ces attentes expressives consistent notamment à être reconnu·es dans leur singularité par les responsables de l'organisation dans laquelle ils·elles s'engagent, ainsi qu'à être traité·es comme des adultes par ces dernier·es, via des relations aussi symétriques que possible. Rappelons également que ces volontaires aspirent à disposer d'une certaine autonomie quant aux activités qu'ils·elles ont à accomplir ainsi que sur l'organisation de leur travail, afin d'être en mesure de faire valoir leurs attentes et leurs besoins personnels. En ce sens, par rapport aux volontaires en quête d'intégration, ces volontaires ont tendance à s'approprier davantage les espaces d'autonomie qui leur sont octroyés par les organisations pour déterminer les activités qu'ils·elles entreprennent et la façon de les mener.

Nous avons également montré que l'expression d'une logique de constitution par les volontaires est rendue possible par des organisations qui choisissent d'accorder une place centrale au développement personnel des volontaires dans leurs finalités. Cela transparaît non seulement à travers les normes et les référentiels que ces organisations associent au volontariat, mais aussi et surtout via les logiques d'action que les responsables de l'encadrement des volontaires adoptent en pratique vis-à-vis des volontaires. Concrètement, nous avons vu au cours de l'exposé des résultats de notre recherche que cette logique s'est exprimée quasi exclusivement dans une association issue initialement de la société civile qui, sans y être incitée par la législation relative au volontariat, a effectivement placé le développement personnel des volontaires au cœur de ses objectifs. Cela implique notamment que les responsables de l'accompagnement des volontaires prennent autant que possible en considération les attentes individuelles de ces dernier·es (à travers une relation qui se veut proche et non-hiérarchique),

tendent de renforcer la confiance en soi des volontaires par l'intermédiaire de la construction d'une relation de confiance, etc.⁵¹⁷ Autrement dit, il semble qu'une logique de constitution ne trouve pas à s'exprimer dans des structures qui construisent leur relation avec les volontaires sur une base strictement hiérarchique, en mobilisant le volontariat comme un substitut à l'emploi.⁵¹⁸

Au regard de ces éléments, si l'on prend appui sur les expériences des personnes qui investissent le volontariat dans une perspective de constitution, le cadre légal du volontariat ne semble pas pleinement adapté aux attentes qu'ils·elles expriment. Tout d'abord, comme nous l'avons rappelé en interrogeant le statut de volontaire à l'aune de la logique d'intégration, ce cadre légal ne permet pas en tant que tel d'assurer une sécurité économique aux volontaires. Bien que les volontaires concerné·es ici n'investissent pas le volontariat dans une perspective économique, ils·elles chargent toutefois ce statut de fortes attentes biographiques. Cela implique que le volontariat prend une place centrale dans leur vie et rend difficile l'exercice d'une activité génératrice de revenus par ailleurs. Il découle de ce constat que ce type d'expérience du volontariat n'est accessible qu'à des jeunes adultes qui disposent d'un minimum de supports économiques leur permettant d'assurer leurs conditions de vie matérielles indépendamment de l'exercice du volontariat. Ainsi, concrètement, le seul contexte dans lequel nous avons vu s'exprimer clairement la logique de constitution⁵¹⁹ présente *de facto* une dimension sélective au vu du niveau d'investissement substantiel des volontaires et de l'indemnité mensuelle de ces dernier·es qui est plafonnée à 200€ par mois.⁵²⁰ C'est pourquoi les jeunes adultes qui investissent le volontariat dans une perspective de constitution sont généralement soutenu·es par leurs parents (voire via des prestations sociales, dans les cas où ils·elles ne sont pas en « stage d'insertion »⁵²¹).

Au-delà des privilèges matériels qui sous-tendent l'expression d'une logique de constitution à travers le volontariat, il convient également de souligner que le cadre légal du volontariat ne soutient en rien une telle logique. En effet, comme nous l'avons rappelé ci-dessus, cette logique

⁵¹⁷ Rappelons toutefois que ces logiques d'action qui se sont manifestées dans le cadre de la Plateforme pour le Service Citoyen pourraient être mises à mal par la croissance en cours du dispositif – voulue par l'organisation et soutenue par les pouvoirs publics –, qui implique un plus grand nombre de volontaires mais aussi une réduction de l'accompagnement de ces dernier·es.

⁵¹⁸ À ce sujet, voir notre étude sur l'hôpital de la Citadelle durant la pandémie de Covid-19.

⁵¹⁹ La Plateforme pour le Service Citoyen.

⁵²⁰ En ce sens, comme l'indiquait Sylvie (Responsable de promotion) lors de son entretien : « les indemnités peuvent être un véritable frein pour les jeunes (...) Il y en a plein qui viennent en séance d'information et quand je leur dis que les indemnités s'élèvent à autant, ils me disent : 'ça ne va pas être possible'. »

⁵²¹ Cf. *supra*.

d'expérience est soutenue par des associations qui décident par elles-mêmes de favoriser l'expression d'une telle logique, à travers les référentiels et les normes qu'elles associent au volontariat, et surtout les logiques d'action adoptées envers les volontaires. Mais ces associations ne sont aucunement incitées par la législation relative au volontariat à prendre en considération les attentes individuelles des volontaires relatives à leur travail, à construire une relation proche et non-asymétrique avec ces dernier·es (par contraste avec les modes d'interaction qui prévalent généralement dans l'emploi), ou encore à soutenir le développement de leur confiance en eux·elles pour s'exprimer et poser des choix de vie autonomes. Par conséquent, mis à part la liberté et la gratuité de la main d'œuvre volontaire qui incitent indirectement les organisations à prendre en compte les attentes et les besoins des volontaires pour les maintenir à leurs côtés, seule une certaine visée de capacitation expressive des volontaires associée de manière autonome par les associations à la mobilisation du volontariat peut encourager l'expression d'une logique de constitution.

À l'aune de ces éléments, en termes d'action publique, nous pensons qu'il serait sans doute préférable d'instituer un cadre juridique spécifique pour encadrer ce deuxième type d'expérience du volontariat, comme le défend d'ailleurs la Plateforme pour le Service Citoyen depuis plus de dix ans. De notre point de vue, ce cadre juridique devrait tout d'abord impliquer l'octroi d'une indemnité mensuelle plus élevée aux volontaires (afin d'assurer les conditions matérielles nécessaires pour qu'expérience du volontariat axée sur une logique de constitution soit accessible à tous·tes). Nous soutenons que cette indemnité doit être versée aux volontaires entièrement à partir des fonds de la Plateforme pour le Service Citoyen et non des organisations partenaires où les volontaires réalisent leur « mission », afin de ne pas donner un pouvoir trop fort à ces organisations vis-à-vis des volontaires dès lors qu'elles rétribueraient elles-mêmes les volontaires. Une autre option législative d'une plus grande envergure (et sans doute d'une plus grande pertinence) serait d'assurer l'accès de tous·tes les jeunes à des prestations sociales (sans exiger de contrepartie en matière d'activité), de façon à ce qu'ils·elles puissent tous·tes se projeter et s'investir librement dans un programme tel que celui du volontariat en Service Citoyen en axant leur expérience vers un horizon de constitution de soi.

En vue de l'institutionnalisation d'un statut juridique spécifique pour le Service Citoyen (qui, pour rappel, est prévue pour l'année 2024), nous soutenons également qu'il serait fondamental d'établir certaines dispositions légales permettant d'assurer légalement certaines conditions pour que puisse continuer à s'exprimer une logique de constitution. Nous pensons en particulier au fait d'édicter des normes juridiques assurant les éléments suivants : une certaine autonomie

pour que les volontaires puissent choisir l'organisation où ils·elles veulent s'engager et les activités qu'ils·elles y réaliseront, la possibilité pour les volontaires de coconstruire leur « mission » avec les personnes responsables de leur encadrement et de leur accompagnement, la pleine inclusion des volontaires dans les équipes des organisations où ils·elles s'engagent et la possibilité de s'y exprimer sur le contenu et les conditions de leur travail, ou encore le maintien d'un accompagnement rapproché des volontaires par des professionnel·les de la Plateforme pour le Service Citoyen (pour veiller à maintenir un équilibre dans le rapport de pouvoir entre les organisations partenaires et les volontaires). Nous pensons d'ailleurs que ces professionnel·les devraient continuer à placer en priorité le développement personnel des volontaires au cœur des finalités de leur travail (comme c'était le cas lors de notre enquête), et non les besoins et les attentes des organisations partenaires vis-à-vis des volontaires, afin d'éviter tout risque que la Plateforme pour le Service Citoyen ne se mue en une forme d'agence d'intérim distribuant une main d'œuvre à bas coût aux associations partenaires.

2.3. Le statut de volontaire et la logique de contribution

La troisième logique du travail volontaire que nous avons observée et décrite est la logique de contribution. Nous avons constaté que cette troisième logique d'expérience est exprimée par des personnes de tout âge dont l'affiliation sociétale est assurée indépendamment de l'exercice du volontariat, c'est-à-dire soit des personnes qui bénéficient d'une situation professionnelle stable et sécurisante (généralement via l'exercice d'un emploi salarié), soit des retraité·es qui souhaitent rester actif·ves (sans pour autant avoir à faire leurs preuves sur le plan professionnel). Ces personnes bénéficient donc généralement d'une situation matériellement sécurisante et socialement reconnue. Nous avons montré que les projections et les attentes de ces personnes sont à comprendre en lien étroit avec d'une part les théories sur les formes et les significations contemporaines des engagements bénévoles – qui seraient à la fois plus éphémères et ponctuelles, et liées à des projets locaux visant des objectifs concrets et atteignables dans un horizon temporel court (Hustinx & Lammertyn, 2003; Ion, 1997, 2012) – et, d'autre part, avec les attentes contemporaines qui sont portées sur le travail en matière d'utilité sociale, de sociabilité, de recherche de sens et de cohérence éthique (Ferreras, 2007; Méda & Vendramin, 2013).

En ce sens, le volontariat est investi par ces personnes comme un moyen de contribuer bénévolement et ponctuellement à une organisation locale dont la mission tangible et immédiate

résonne avec des préoccupations en matière d'utilité collective. En contrepartie, nous avons vu que ces personnes accordent une certaine importance aux étalements identitaires que peut offrir leur engagement en termes de participation bénévole à un projet local porteur de sens, de sociabilité, ou encore de plaisir et/ou d'intérêt dans l'exercice même du travail volontaire. Dans le cadre de l'activité, nous avons montré que ces volontaires s'investissent de manière relativement légère, en accordant une grande importance à préserver leur liberté pour définir leur volume de travail et leurs horaires de travail, dès lors que le volontariat constitue pour eux·elles un complément de sens par rapport à d'autres activités concurrentes (en particulier leurs activités professionnelles). Ces volontaires aspirent également à être reconnu·es par les organisations pour leur bonne volonté (ce qui implique notamment d'être pris·es en charge dignement par celles-ci). Enfin, pour eux·elles, contrairement aux volontaires en quête d'intégration et de constitution, le désengagement reste à tout moment une éventualité aux conséquences biographiques limitées.

En matière de cadre organisationnel, nous avons constaté que l'expression d'une logique de contribution n'est pas véritablement liée à la dimension plus ou moins démocratique de l'organisation concernée, ni à la place que les volontaires occupent dans l'organisation du travail.⁵²² Ceci peut se comprendre à l'aune des attentes des volontaires dont l'expérience peut être associée à une logique de contribution, qui ne visent pas nécessairement à peser sur les décisions internes et les finalités de l'organisation dans laquelle ils·elles s'engagent (dès lors qu'ils·elles s'investissent sur un mode relativement léger et que le volontariat est pour eux·elles une activité complémentaire). Si certains éléments ne leur conviennent pas ou plus dans l'organisation, ces volontaires auront davantage tendance à se désengager plutôt qu'à s'impliquer davantage en vue d'exprimer et de soutenir les changements qu'ils·elles souhaitent voir advenir. Toutefois, il convient de rappeler que cette logique d'expérience ne se manifeste que dans des organisations qui laissent une grande marge de liberté aux volontaires quant à leur niveau d'investissement, à leurs horaires de travail ou encore concernant la possibilité de mettre un terme à leur engagement quand ils·elles le souhaitent.⁵²³ Ceci peut se comprendre aisément à l'aune des attentes des volontaires dont l'expérience s'approche d'une logique de contribution

⁵²² En effet, cette logique s'est exprimée à la fois dans un hôpital public particulièrement hiérarchisé qui a mobilisé le volontariat comme un substitut à l'emploi et dans une coopérative qui se veut aussi participative et démocratique que possible (dans laquelle tous·tes les volontaires sont *a priori* égaux·ales en matière de considération et d'accès à l'expression dans l'organisation).

⁵²³ C'est la raison pour laquelle nous avons vu se manifester la logique de contribution uniquement dans le cadre de nos études de cas portant sur l'hôpital de la Citadelle et sur le supermarché Coopéco, car la Plateforme pour le Service Citoyen implique nécessairement un investissement plus substantiel de la part des volontaires (qui ne leur permet pas de s'investir sur un mode léger et de se désengager aisément s'ils·elles le souhaitent).

(que nous avons rappelées ci-avant). De plus, cette logique d'expérience ne s'exprime que dans des organisations qui proposent un contenu riche de sens et d'utilité sociale aux yeux des volontaires, ainsi que des activités ayant une forte dimension socialisante.

Au regard de ces éléments, contrairement à ce que nous avons avancé pour les deux logiques du travail volontaire précédentes, le cadre légal du volontariat semble ici relativement bien adapté aux attentes qui sont exprimées par les volontaires en quête de contribution. En effet, premièrement, nous avons vu que le statut de volontaire n'a pas été institué de façon à rétribuer déceimment les volontaires et à assurer leur sécurité matérielle. Si nous avons vu que cela impliquait certaines difficultés pour les logiques d'intégration et de constitution, ce n'est pas le cas pour la logique de contribution, étant donné que les volontaires concerné·es ici disposent d'une sécurité économique indépendamment de l'exercice du volontariat (du fait de leur statut socio-économique). Pour eux·elles, les dispositions légales relatives au défraiement suffisent largement à ce qu'ils·elles se sentent pris·es en charge dignement par les organisations (par exemple via le remboursement des frais de transport liés à leur activité). De plus, le statut de volontaire offre également une réponse aux aspirations de ces personnes en termes de reconnaissance sociale (en tant que « bénévoles » ou que « volontaires » et non en tant que « travailleur·ses »), d'informations relatives à leur activité volontaire⁵²⁴, ou encore de liberté de se désengager aisément et sans formalité particulière s'ils·elles le souhaitent.

Cela étant, nous tenons à insister sur le fait que, bien que les dispositions du statut de volontaire permettent de répondre assez adéquatement aux attentes des volontaires dont l'expérience s'inscrit dans une logique de contribution, cela n'invalide aucunement toutes les recommandations que nous avons formulées ci-avant en matière de restriction des plafonds du défraiement forfaitaire ou d'inclusion des volontaires dans les organes de représentation collective des travailleur·ses. En effet, ces modifications juridiques ne mettraient pas en péril les expériences des volontaires qui relèvent d'une logique de contribution, qui ne sont certainement pas guidées par une quête de contrepartie économique de leur activité d'une part et qui ne sont pas totalement indifférent·es aux opportunités d'expression individuelle et collective sur les conditions et les orientations de leur travail. À ce sujet, nous avons vu au cours de notre recherche empirique que les volontaires en quête de contribution ne sont pas les premier·es à participer aux espaces démocratiques qui leur sont ouverts (étant donné qu'ils·elles s'investissent sur un mode relativement léger, sans aspirer à prendre de fortes responsabilités)

⁵²⁴ Cf. Première partie, Chapitre 1^{er}, section 3.1.1. L'obligation d'information.

mais que, par principe, ils·elles accordent toutefois une certaine importance à l'existence de tels espaces offrant des opportunités d'expression.⁵²⁵

2.4. Le statut de volontaire et la logique de politisation

La quatrième logique du travail volontaire que nous avons observée et décrite est la logique de politisation. Pour rappel, comme la logique de contribution, nous avons également montré que cette logique d'expérience est exprimée par des personnes de tout âge dont l'affiliation sociétale et la sécurité matérielle est garantie indépendamment de l'exercice du volontariat. En effet, au cours notre recherche empirique, nous avons vu que cette logique a été exprimée soit par des personnes qui ont un statut professionnel stable et sécurisant (généralement via un emploi salarié), soit par des retraité·es. En lien étroit avec les aspirations démocratiques et les revendications politiques que l'on fait classiquement porter sur les engagements volontaires dans les associations (Laville, 2001, 2017), nous avons vu que les personnes dont l'expérience du volontariat peut être associée à une logique de politisation investissent ce statut en vue de participer activement à une organisation qui se veut démocratique d'une part et au projet politique plus large qu'elle soutient d'autre part.

Dans ces circonstances, bien que le volontariat ne prend pas ici une place aussi centrale dans la vie des personnes que lorsque ce statut est investi dans un horizon d'intégration ou de constitution de soi, les personnes dont l'expérience peut être associée à une logique de politisation souhaitent toutefois s'investir davantage que ce qui est requis par l'organisation, notamment en prenant part activement aux organes de gestion et de décision internes. Nous avons montré que leur surinvestissement s'explique non seulement par une volonté de participation démocratique, mais aussi par le fait qu'ils·elles se sentent porté·es par le projet politique plus large qui est soutenu par l'organisation.

De plus, nous avons constaté que l'expression d'une logique de politisation est inévitablement liée à un certain type d'organisation, et sans doute bien plus encore que pour les trois logiques d'expérience précédentes. En effet, comme nous l'avons rappelé dans cette conclusion, l'expression des logiques d'intégration, de constitution et de contribution est soutenue par des normes et des référentiels associés au volontariat par les organisations, ainsi que par des logiques d'action des responsables de ces organisations en relation avec les volontaires. Mais

⁵²⁵ À ce sujet, cf. l'expérience des volontaires impliqués au sein de la coopérative Coopéco (Deuxième partie, chapitre 4).

la structure juridique des organisations semble avoir un effet limité sur la propension à ce que ces trois logiques d'expérience se manifestent. Par contraste, nous avons vu que la logique de politisation est non seulement étroitement liée à des normes et des référentiels associés au volontariat – qui encouragent la participation et la politisation des volontaires – mais, en plus, son expression semble fortement liée à un effet de structure. En effet, il n'est pas anodin que, au cours de notre recherche, nous ayons observé cette logique uniquement au sein d'une entreprise coopérative qui, au contraire d'une entreprise classique, a pour particularité de reconnaître des droits politiques à ses membres, en ayant pour principe fondateur de distribuer le pouvoir de façon démocratique entre ceux·celles-ci.⁵²⁶ Bien que, juridiquement, le principe d'égalité démocratique des membres qui régit les sociétés coopératives concerne exclusivement les titulaires de parts sociales de la société – ce que les travailleur·ses ne sont pas nécessairement⁵²⁷ –, nous avons vu que, dans la coopérative au sein de laquelle nous avons enquêté, tous·tes les travailleur·ses volontaires sont également détenteur·rices d'une part sociale de la société.

Pour en revenir au cadre légal du volontariat, il ne soutient aucunement l'expression d'une logique de politisation. Tout d'abord, nous avons rappelé que l'expression de cette logique semble étroitement liée au fait de disposer d'un statut principal en parallèle de l'exercice du volontariat, qui permet de ne plus devoir faire preuve de son intégration dans la société par l'exercice d'une activité professionnelle reconnue et qui assure une certaine sécurité sur le plan matériel. En effet, nous avons vu que, en tant que tel, le statut de volontaire n'offre ni les conditions d'une reconnaissance sociale comme travailleur·se, ni les conditions d'une sécurité matérielle d'existence. Ensuite, nous avons également constaté que le statut de volontaire n'octroie pas de levier de pouvoir aux volontaires sur les conditions et les finalités de leur travail au sein des organisations dans lesquelles ils·elles travaillent. Pour rappel, le seul pouvoir dont disposent les volontaires sur base du droit est leur liberté de quitter (et non de modifier) leur activité sans formalité particulière et sans conséquences juridiques au cas où les conditions et les finalités du travail qu'ils·elles exercent ne leur conviennent pas ou plus. L'expression d'une logique de politisation dépend donc de la volonté des organisations d'octroyer des droits politiques aux volontaires qui travaillent en leur sein, via la structure juridique qu'elles adoptent et via les normes qu'elles associent au volontariat.

⁵²⁶ La Société Coopérative a pour particularité de reposer sur une distribution du pouvoir selon le principe égalitaire « une personne, une voix » (bien que certaines dérogations à ce principe sont possibles) (Charles & Vaessen, 2022).

⁵²⁷ En effet, il est légalement possible de travailler pour une société coopérative sans pour autant détenir une part sociale de cette société.

Juridiquement, nous avons vu que la forme coopérative implique l'octroi de droits politiques à ses membres. Nous avons constaté au cours de notre recherche que ce type de structure soutient l'expression d'une logique de politisation, via ses principes de démocratie interne mais aussi via la connotation politique que la forme coopérative sous-tend, du fait de l'histoire longue dans laquelle ce modèle s'inscrit.⁵²⁸ Pourtant, dans l'état actuel de la législation relative au volontariat, le débat reste ouvert sur le fait que les sociétés coopératives agréées en qualité d'entreprises sociales puissent effectivement mobiliser ce statut juridique. Ainsi, en pratique, si le statut juridique du volontariat est actuellement mobilisé par certaines coopératives de ce type pour encadrer le travail en leur sein, le risque d'une requalification persiste.

Au regard des résultats de notre recherche, nous soutenons qu'il serait pertinent d'autoriser formellement certaines coopératives à mobiliser le statut de volontaire. Bien entendu, il faudrait spécifier certains critères stricts concernant le type de coopératives qui seraient autorisées à mobiliser la législation relative au volontariat, tels que l'absence de versement de dividendes aux coopérateur·rices (qui risqueraient sinon de conduire à une marchandisation du travail volontaire), le réinvestissement des profits dans le développement de la coopérative, la détention de la majeure partie du capital de la coopérative par les personnes qui exercent du travail volontaire pour celle-ci (afin que le pouvoir reste dans les mains des travailleur·ses), ou encore que la coopérative serve un objectif d'intérêt général (c'est-à-dire qu'elle produise des effets positifs pour le bien de tous·tes et de la terre qui nous abrite). À notre connaissance, seules certaines sociétés coopératives agréées en tant qu'entreprises sociales pourraient répondre à ces critères, dont les supermarchés coopératifs et participatifs font partie. Nous suivons donc ici les juristes D. Dumont et A. Moons (2020) lorsqu'ils·elles encouragent d'entériner l'inclusion des coopérateur·rices volontaires des supermarchés coopératifs et participatifs dans le champ d'application de la loi relative au volontariat.

Pour conclure cette section qui visait à interroger le cadre légal du volontariat à l'aune des logiques du travail volontaire, quatre constats s'imposent selon nous.

Premièrement, comme cela est apparu en filigrane de l'ensemble des résultats de notre recherche empirique, le cadre juridique du volontariat couvre un très large éventail d'expériences, dont notre typologie des logiques du travail volontaire n'offre qu'un essai de

⁵²⁸ Cf. Deuxième partie, Introduction au chapitre 4.

synthèse qui opère nécessairement une forme de simplification. Ce premier constat implique que le cadre juridique du volontariat est particulièrement malléable et relativement peu structurant en tant que tel. Par conséquent, si ce statut permet à une telle diversité d'expériences de se déployer et de se former entre les balises assez lâches qu'il pose, force est de constater que la multiplicité des attentes que portent ces expériences ne sont pas nécessairement soutenues ou comblées via les dispositions légales définies par ce statut. Au cours des développements qui précèdent, nous avons proposé certaines suggestions en matière d'action publique qui permettraient selon nous que les attentes qui s'expriment à travers les diverses logiques du travail volontaire soient mieux soutenues par le droit.

Deuxièmement, un des points les plus saillants que nous avons observé tout au long de notre recherche et qui apparaît peut-être de façon d'autant plus claire dans la synthèse qui précède, est l'effet déterminant du statut socio-économique et du statut socio-professionnel des personnes sur les expériences du volontariat. En effet, le volontariat est investi comme une forme d'emploi – à travers une attitude subordonnée vis-à-vis de l'organisation, voire une attention à la maigre rétribution que ce statut peut offrir – lorsque les conditions de vie des personnes ne leur assurent pas une reconnaissance sociale minimale (via l'accès à un statut socio-professionnel reconnu) et plus encore lorsque leur protection matérielle n'est pas assurée (via des prestations sociales ou via leur entourage proche).⁵²⁹ Par contre, lorsque les personnes ne doivent pas faire preuve de leur intégration dans la société via l'accès à une activité professionnelle reconnue et que leur sécurité matérielle est garantie d'une façon ou d'une autre, alors le volontariat est réellement investi comme une activité libre, à travers laquelle s'expriment diverses attentes expressives qui ne peuvent s'exprimer pleinement sur le marché de l'emploi.⁵³⁰ Ce constat rejoint la thèse soutenue par H. Arendt dans un de ses essais qui a été récemment publié pour la première fois sous le titre évocateur *La liberté d'être libre* (2019), à travers lequel elle soutient que la capacité de se projeter et de s'engager librement et consciemment pour une cause publique implique d'être libéré·e de la nécessité.

Troisièmement, le cadre juridique du volontariat n'offre aucun droit politique aux personnes qui travaillent sous couvert de celui-ci pour peser sur les conditions et les finalités de leur travail. En effet, comme nous l'avons rappelé ci-avant, les logiques du travail volontaire qui portent de fortes attentes de participation à la définition des conditions et des finalités du travail

⁵²⁹ Cf. Logique d'intégration.

⁵³⁰ En effet, nous avons vu que les volontaires contrastent souvent leur expérience de l'emploi d'une part et ce que le volontariat leur permet d'exprimer d'autre part. Nous développerons ce point dans la dernière section de cette conclusion.

– à savoir en particulier les logiques de constitution et de politisation – ne sont pas soutenues par le cadre juridique du volontariat. Si elles s’expriment, c’est non seulement en prenant appui sur des supports d’affiliation sociale et de sécurité matérielle obtenus indépendamment du volontariat et, surtout, avec le support d’organisations qui choisissent de soutenir ces logiques d’expérience via les droits qu’elles accordent en pratique aux volontaires qui travaillent en leur sein. Dans le cadre de notre recherche empirique, nous avons vu que ces organisations sont issues de la société civile et qu’elles se constituent sous la forme d’associations ou de coopératives avec une volonté plus ou moins ferme de porter un idéal démocratique.⁵³¹

Quatrièmement, sur le plan théorique, cette section visant à interroger de manière critique le cadre juridique du volontariat à l’aune des résultats de notre recherche démontre toute la pertinence d’une posture analytique qui tienne compte à la fois des statuts socio-économiques des individus et de leurs expériences subjectives (qui prennent sens en lien avec leurs parcours de vie), mais qui considère également la façon dont les expériences individuelles sont façonnées par des contextes organisationnels spécifiques (ayant des normes, des référentiels et une structure spécifiques), ainsi que par des dispositions juridiques. En ce sens, nous rejoignons B. Havard Duclos et S. Nicourd (2005) lorsqu’elles soulignent que les pratiques d’engagement se doivent d’être saisies en analysant à la fois le sens que prennent ces pratiques selon les trajectoires de vie des personnes, mais aussi les contextes organisationnels et les époques dans lesquels elles prennent place (qui contribuent à façonner leurs formes et leurs significations). Toutefois, nous ajoutons à cela l’importance de prendre également en considération les dispositions juridiques qui contribuent également à façonner les expériences en déterminant les balises entre lesquelles elles se déploient.

Ces constats nous invitent à conclure notre thèse sur une dernière section visant à ouvrir la discussion sur une critique de la réduction économiciste du travail qu’une véritable sociologie du travail volontaire peut alimenter. De fait, si les attentes qui jaillissent à travers les expériences du travail volontaire sont d’une nature fondamentalement expressive (et non instrumentale) et que ces attentes puisent leurs racines dans les incapacités du marché de l’emploi à les combler pleinement, alors réduire le travail volontaire à un objet économique en

⁵³¹ En effet, pour rappel, au cours de notre recherche empirique, nous avons vu d’une part que la logique de constitution s’est exprimée au sein de l’association Plateforme pour le Service Citoyen qui, dans sa forme actuelle, laisse une part d’autonomie aux volontaires concernant le choix de leur « mission » et la définition des conditions d’exercice de celle-ci, bien que cette marge d’autonomie puisse être réduite par les attentes des organisations partenaires ou par l’institutionnalisation progressive du dispositif (qui implique une forte croissance de celui-ci et un suivi moins rapproché des volontaires par les personnes responsables de leur accompagnement). D’autre part, nous avons vu que la logique de politisation s’est exprimée exclusivement dans la coopérative Coopéco, qui place l’idéal démocratique au cœur de ses fondements et de ses pratiques.

analysant celui-ci comme une forme de sous-emploi exploité – comme le font les sociologues du travail qui s'intéressent actuellement au volontariat sous l'angle du travail gratuit – n'implique-t-il pas de passer à côté du potentiel de cet objet pour renouveler la compréhension du travail au-delà des réductions dont il a pu faire l'objet, non seulement en économie mais aussi en sociologie ? Plus radicalement, une telle réduction du travail volontaire n'implique-t-elle pas de manquer l'opportunité que représente l'analyse du travail volontaire pour développer une critique renouvelée du travail en contexte capitaliste, au-delà du seul angle économique ? À l'heure où l'enjeu est plus que jamais à la démarchandisation, à la démocratisation et à la dépollution du travail (Ferrerias, Battilana, & Méda, 2020), l'analyse du travail volontaire n'a-t-il pas quelque chose à nous apprendre au-delà d'être dépeint comme le contexte des pires formes d'exploitation (Simonet, 2018) ? C'est bien ce que l'ensemble de notre thèse a mis en lumière progressivement via l'analyse des expériences du travail volontaire. Mais nous voudrions encore insister sur ce point pour terminer notre thèse, en esquisant la contribution possible de celle-ci au-delà des enjeux propres au volontariat.

3. Les logiques du travail volontaire comme horizon alternatif à la fiction du travail-marchandise ?

3.1. Le travail volontaire comme miroir grossissant des attentes portées sur le travail dans notre société contemporaine

« Supposons que nous produisions comme des êtres humains : chacun de nous s'affirmerait doublement dans sa production, soi-même et l'autre. »
(Marx, 1884/1979)

Comme nous l'avons rappelé au début de cette conclusion générale, notre thèse portait sur les activités qui sont communément regroupées sous l'étiquette du volontariat. Ces activités sont généralement conçues comme se déployant en dehors du champ du travail, car elles sont considérées comme libres et gratuites. Elles s'opposeraient en cela au travail qui, dans la foulée de l'industrialisation, a progressivement été assimilé à l'emploi (Taylor, 2004), c'est-à-dire une activité qui est réalisée dans un état de subordination et qui fait l'objet d'une contrepartie monétaire. Or nous avons vu au fil de cette thèse non seulement que l'assimilation du travail à l'emploi est une réduction qui ne tient pas compte de toutes les significations qui se sont sédimentées au fil de l'Histoire jusqu'à constituer la catégorie contemporaine du travail (Dujarier, 2021; Komlosy, 2018; Méda, 2010), mais aussi que le volontariat peut faire l'objet

de formes de contraintes et de rétributions monétaires (soit les éléments qui caractérisent *a priori* l'emploi). Sur cette base, notre thèse a contribué à démontrer l'idée selon laquelle le volontariat doit nécessairement être observé et analysé comme une forme de travail – dès lors qu'il concerne des activités productives qui font l'objet d'un statut légal et qui sont éprouvées de multiples façons par les personnes qui les exercent –, voire potentiellement comme une forme d'emploi, si l'on considère les formes de contraintes et de rétributions dont il peut faire l'objet.

Si le geste théorique consistant à analyser le volontariat comme une forme de travail a été proposé par plusieurs sociologues dès l'aube du 21^{ème} siècle, nous avons également rappelé à l'entame de cette conclusion générale que les sociologues du travail qui se sont intéressé·es au volontariat au cours des deux dernières décennies se sont progressivement focalisé·es principalement sur ce que le volontariat *n'a pas* par rapport à l'emploi salarié, en mettant en évidence l'écart entre la faible valorisation économique et les maigres protections juridiques dont les volontaires font l'objet d'une part, et l'importance clé des besoins sociaux qu'ils·elles contribuent à prendre en charge d'autre part. Bien que ces sociologues aient apporté un nouvel éclairage essentiel sur le volontariat, nous avons avancé l'idée selon laquelle la sociologie du travail n'a pas encore saisi tout le potentiel de l'intuition initiale de ces sociologues qui consistait à prendre appui sur l'analyse du travail volontaire pour renouveler le regard sociologique sur le travail au sens large (Simonet, 2004; Taylor, 2013). Pour saisir tout ce potentiel, nous avons souligné qu'il importe non seulement de considérer les enjeux juridiques et économiques relatifs à l'emploi, mais aussi et surtout de prendre pleinement en considération la multiplicité des expériences du travail volontaire et des logiques qui les traversent. Ainsi, à travers notre thèse, nous nous sommes attelé à démontrer que seule une analyse du travail volontaire qui tienne compte des différentes dimensions du travail (statut, fonctions et expériences) permet de comprendre toute la richesse et la complexité de cet objet d'étude, non seulement pour lui-même mais aussi au-delà de lui-même. C'est sur cette contribution possible de notre thèse sur le volontariat au-delà d'elle-même, en particulier sur le travail au sens large, que nous voudrions insister dans cette ultime section.

Pour rappel, dans un premier temps, notre cheminement nous a conduit à constater que l'analyse conjointe du statut juridique du volontariat et des fonctions sociales prises en charge sous couvert de celui-ci invite à rejoindre la thèse selon laquelle le volontariat peut effectivement être décrite comme une nouvelle marge de l'emploi qui ne dit pas son nom, signant l'extension des pratiques d'exploitation au-delà du marché et dont l'institutionnalisation n'est pas sans lien

avec une idéologie néolibérale (Simonet, 2018). Néanmoins, dans un deuxième temps, l'analyse fine et complexe des expériences du volontariat nous a amené à constater une autre dynamique sociale en cours qui doit nous inviter à compléter, voire à dépasser la thèse de l'exploitation, à savoir que le volontariat est aussi et surtout un espace privilégié pour observer la multitude des attentes expressives que les citoyen·nes portent sur le travail au sens large, qui jaillissent à travers le travail volontaire lorsqu'elles ne peuvent s'exprimer et être pleinement comblées via le marché de l'emploi.

En d'autres termes plus imagés, notre recherche a montré que les attentes qui s'expriment à travers les expériences du volontariat peuvent être considérées comme un miroir grossissant des attentes portées sur le travail dans notre société contemporaine. Une telle thèse peut paraître pour le moins audacieuse mais elle n'est pourtant pas le fruit de notre imagination : comme nous l'avons montré en particulier dans le chapitre d'analyse transversale de nos résultats, ce sont les acteur·rices eux·elles-mêmes qui mettent en relation leur expérience du volontariat et les attentes qu'ils·elles portent sur ce travail d'une part et leur expérience et leur conception de l'emploi d'autre part. Sont ainsi apparus au grand jour les écarts entre les attentes portées sur le travail en tant qu'activité et les conditions du travail sur le marché de l'emploi.

En effet, au-delà d'alimenter la compréhension des diverses expériences du volontariat, c'est bien ce que démontrent chacune des logiques du travail volontaire que nous avons identifiées et développées⁵³² :

La logique d'intégration renvoie à l'incapacité du marché de l'emploi à intégrer toutes les personnes qui souhaitent travailler (Castel, 2009), ce qui conduit ces dernières à s'engager dans des activités en marge de l'emploi salarié qui leur sont « accessibles » (Demazière & Zune, 2016) (telles que le volontariat), en vue d'avoir une existence sociale et de développer une certaine estime d'elles-mêmes (dans notre société contemporaine où le travail est particulièrement valorisé), voire afin de bénéficier des faibles opportunités de rétribution que le volontariat peut offrir (en particulier pour les personnes dont la sécurité matérielle n'est pas assurée via des prestations sociales et/ou via l'entourage proche).

La logique de constitution renvoie quant à elle à la relation que les jeunes générations entretiennent avec le travail, qui est marquée par une quête d'expérimentation, en vue de se réaliser et de se constituer progressivement une identité propre à travers le travail (Galland, 2017; Méda & Vendramin, 2013; Van de Velde, 2017). Nous avons constaté que ces attentes

⁵³² Pour davantage de détails : cf. Deuxième partie, chapitre 5.

s'expriment à travers le travail volontaire en particulier lorsqu'elles ne sont pas rencontrées via l'emploi (notamment pour les jeunes en quête de transition entre un emploi peu épanouissant et une nouvelle orientation professionnelle à définir), pour peu que les jeunes concernés disposent d'une sécurité matérielle suffisante pour leur permettre de s'engager dans une activité volontaire avec un tel objectif biographique (qui, pour rappel, implique un investissement relativement substantiel).

La logique de contribution est étroitement liée à diverses attentes contemporaines qui sont portées sur le travail en général, telles que la quête d'une activité utile pour la collectivité, au contenu intéressant, et permettant de soutenir une forme de sociabilité (Ferrerias, 2007; Méda & Vendramin, 2013). Nous avons vu que ces attentes s'expriment notamment à travers le travail volontaire lorsque l'activité professionnelle principale des personnes ne leur permet pas de combler de telles attentes ou lorsque les personnes n'ont plus d'activité professionnelle leur permettant de mettre en œuvre de telles attentes.

La logique de politisation renvoie enfin aux attentes non seulement expressives mais aussi politiques qui sont portées sur le travail en général, dont on sait qu'elles sont marquées par une forte exigence démocratique (Ferrerias, 2007; Zimmermann, 2011). Ces attentes d'égale considération et d'égal accès à l'expression dans le travail s'expriment dans le travail volontaire en particulier lorsque, dans l'emploi, elles butent contre un régime « domestique » (marqué par la hiérarchie et la subordination) qui caractérise les modes d'organisation dominants du travail dans les entreprises et qui est largement entériné par nos institutions juridiques (Ferrerias, 2007, 2012).

Au regard de ces éléments, force est de constater que, sauf lorsque la nécessité matérielle l'oblige, ces logiques du travail volontaire que notre recherche empirique a permis de mettre en lumière ne sont certainement pas régies par une rationalité instrumentale et économique. Au contraire, chacune à leur manière, elles témoignent d'une multitude d'attentes expressives qui sont portées sur le travail, qui s'expriment via le travail volontaire faute de pouvoir s'exprimer pleinement dans l'emploi.

Deux premières leçons peuvent être tirées de ce constat pour la littérature sociologique portant sur le volontariat.

Premièrement, par rapport aux travaux classiques portant sur l'engagement volontaire dans les associations, il apparaît qu'il est indispensable d'intégrer le volontariat parmi les objets d'étude de la sociologie du travail, non seulement car il s'agit indéniablement d'une forme de travail et,

qui plus est, car il constitue un observatoire clé de l'état du travail dans notre société contemporaine.

Deuxièmement, par rapport aux travaux qui analysent déjà le volontariat sous l'angle du travail, il est absolument crucial de dépasser une approche qui réduit le travail aux enjeux économiques et juridiques de l'emploi. Seule une approche qui considère la multiplicité des logiques qui s'expriment au travers des expériences du travail volontaire peut soutenir une critique renouvelée du travail en contexte capitaliste. Nous ne pensons donc pas, comme l'ont encore affirmé très récemment M. Hély et M. Simonet (2023), que l'on puisse construire une critique complète du capitalisme néolibéral sans prendre au sérieux « le 'sens' du travail » pour les acteur·rices concerné·es et en se focalisant sur « ses conditions matérielles d'organisation, de rémunération, de pouvoir. » (p. 15). En effet, si l'on prend au sérieux les expériences du travail volontaire, on constate que celles-ci ne démontrent pas en priorité que les logiques économiques du marché s'étendent jusqu'à intégrer des activités qui jusque-là lui échappaient, mais surtout que les citoyen·nes tentent de réagir à la violence du marché à travers le sens qu'ils·elles investissent dans des activités en marge de l'emploi, telles que le volontariat. Éviter le sens que les acteur·rices investissent dans leurs propres pratiques conduit à passer à côté de ce constat.

3.2. Les logiques du travail volontaire comme support d'une alternative critique à la réduction économiciste du travail ?

« Permettre au mécanisme de marché de diriger seul le sort des êtres humains et de leur milieu naturel, cela aurait pour résultat de détruire la société. »
(Polanyi, 1944/1983)

Le dernier point mentionné ci-dessus ne peut manquer de faire penser aux écrits pionniers de K. Polanyi, qui connaissent un regain d'intérêt fort depuis le début du 21^{ème} siècle face à la prise de conscience des menaces que fait peser le capitalisme sur nos régimes démocratiques (Postel, 2022). Au milieu du siècle dernier, K. Polanyi (1944/1983) a montré les liens étroits entre l'extension du règne du marché (à travers le libéralisme économique) et l'émergence des régimes fascistes et totalitaires. Plus précisément, il a démontré comment ces régimes constituent les réactions ultimes de la société humaine face à la violence de la marchandisation du monde, lorsque les constructions fictives du travail, de la terre et de la monnaie comme des marchandises sont naturalisées par les institutions du capitalisme.

En ce début de 21^{ème} siècle où le règne du marché s'étend et où les partis nationalistes sont aux portes du pouvoir en Europe, il est plus urgent que jamais de se souvenir et de continuer à montrer que le travail n'est pas une marchandise.⁵³³ En ce sens, notre thèse rappelle à quel point le travail, lorsqu'il est considéré à travers les attentes qu'il porte lorsqu'il s'exprime de façon volontaire et spontanée, n'est pas une marchandise, et ce car il n'est pas régi en priorité par une rationalité économique et instrumentale. En effet, nous avons vu que, bien que le cadre légal du volontariat n'offre en tant que tel que peu de sécurité matérielle et aucun droit politique aux travailleur·ses, il est toutefois mobilisé par les citoyen·nes et par certains collectifs issus de la société civile (qui s'organisent sous la forme d'associations ou de coopératives) pour réagir face au marché et à ses failles afin de répondre aux attentes qui sont portées sur le travail mais qui se heurtent aux conditions du travail sur le marché de l'emploi. Autrement dit, une catégorie d'action publique telle que le volontariat – dont la promotion et l'institutionnalisation depuis le début du 21^{ème} siècle n'est pas dissociable d'une idéologie néolibérale, dès lors qu'elle encourage la prise en charge d'une série de besoins sociaux essentiels considérés comme non rentables par des citoyen·nes qui ne sont pas reconnu·es comme des travailleur·ses⁵³⁴ – est ici mobilisée par les citoyen·nes et par les collectifs de la société civile pour réagir face à la violence du marché, non seulement en prenant en charge des besoins essentiels qui ne sont comblés par aucun marché, mais aussi en rendant possible l'expression d'attentes portées sur le travail que le marché de l'emploi n'intègre pas suffisamment.

Une fois que l'on a rappelé que le travail n'est pas une marchandise – ce que montrent sans équivoque les logiques du travail volontaire que notre recherche a permis d'identifier –, il s'ensuit l'impératif de définir ce qu'est le travail. En effet, la réduction du travail à une marchandise et à sa rationalité économique est tellement ancrée dans nos institutions capitalistes contemporaines – comme l'ont brillamment rappelé des auteur·es tels que A. Gorz (1988) ou, plus récemment, D. Méda (2010)⁵³⁵ – qu'il peut s'avérer difficile d'imaginer ce que peut bien être le travail au-delà des réductions dont il fait l'objet. À cette fin, les logiques du

⁵³³ Comme nous l'avons indiqué dès l'introduction de cette thèse, il n'est pas inutile de se souvenir que ce principe constitue le 1^{er} article de la Déclaration de Philadelphie établie en 1944 à la fin de la Seconde Guerre mondiale, qui fut « la première expression de la volonté d'édifier un nouvel ordre international qui ne soit plus fondé sur la force, mais sur le Droit et la justice. » (Supiot, 2010, p. 9).

⁵³⁴ Cf. Première partie de la thèse.

⁵³⁵ En effet, la réduction du travail à un facteur de production de la richesse d'une société et à une source de revenus pour l'individu est à la base de l'économie politique moderne depuis les écrits d'A. Smith à la fin du 18^{ème} siècle. Cette réduction économiciste du travail constitue aujourd'hui encore le socle sur lequel les modèles économiques du travail sont érigés. De plus, comme l'a montré I. Ferreras (2007), la réduction instrumentale du travail s'est également imposée en philosophie sociale et politique, y compris chez des auteur·es particulièrement critiques à l'égard du mouvement d'économicisation de la société, tels qu'H. Arendt ou J. Habermas.

travail volontaire sont à nouveau d'un grand secours. En effet, elles peuvent selon nous être considérées comme les critères permettant de redéfinir la notion de travail suivant un sens plus conforme aux attentes qu'il porte. Autrement dit, en vue d'améliorer la qualité du travail au 21^{ème} siècle, nous soutenons que ces logiques peuvent être reconsidérées comme les points cardinaux d'une boussole critique permettant de nous orienter collectivement vers un horizon alternatif à celui de la marchandisation du travail. De fait, quoi de mieux finalement pour redéfinir le travail de façon à ce qu'il soit plus conforme aux attentes qu'il porte que de prendre appui sur les expériences des personnes qui travaillent volontairement, à travers lesquelles on voit éclater au grand jour toutes les attentes portées sur le travail qui ne sont pas (ou pas suffisamment) prises en charge par le travail tel qu'il est façonné sur le marché de l'emploi (où le travail est construit fictivement comme une marchandise) ?

En ce sens, pour terminer cette thèse en ouvrant un large espace de discussion, nous voudrions suggérer l'idée selon laquelle, pour être « réellement humain »⁵³⁶, le travail devrait être organisé de manière à intégrer les quatre logiques du travail que nous avons décrites et dont nous avons identifié certaines conditions d'expression (sur les plans individuel, organisationnel et institutionnel). Plus précisément, ces logiques pourraient en quelque sorte être considérées comme les étapes d'un *continuum* vers un régime de travail pleinement épanouissant. Ainsi, nous soutenons que le travail ne sera complètement épanouissant que s'il permet à la fois d'*intégrer* tous·tes celles et ceux qui souhaitent travailler (ce qui implique d'assurer un véritable droit au travail qui reconnaisse ces personnes comme des travailleuses et qui leur assure une sécurité matérielle), de *se constituer* (ce qui suppose que le travail soit un support d'apprentissages, de découvertes, d'orientation et de développement d'une certaine confiance en soi pour poser des choix de vie autonomes), de *contribuer* à la société (ce qui signifie que les travailleur·ses puissent produire ce qu'ils·elles souhaitent voir advenir dans et pour le monde, via une activité vectrice d'utilité sociale, d'éthique, de sociabilité, d'intérêt et de plaisir) et, enfin, de *participer* (ce qui implique de donner des droits politiques aux travailleur·ses pour définir les conditions et les finalités de leur travail).

Nous avons formulé un ensemble d'actions publiques qui permettraient de soutenir ces quatre dimensions du travail à partir du cas du volontariat.⁵³⁷ Toutefois, celles-ci ont sans doute une pertinence bien plus large pour sortir de la fiction du travail-marchandise (Polanyi, 1944/1983).

⁵³⁶ Cette formule est reprise du préambule de la Constitution de l'OIT (alinéa 3).

⁵³⁷ Cf. section 2 de cette conclusion générale : « Critique du cadre juridique du volontariat à l'aune des logiques du travail volontaire ».

Or, comme l'a encore souligné récemment A. Supiot lors de sa leçon de clôture au Collège de France (2019), « l'émancipation du règne exclusif de la marchandise » constitue « l'horizon du travail au 21^{ème} siècle » (p. 57). Dans cette perspective, en ce début de 21^{ème} siècle, bien au-delà du cas du volontariat, de nombreuses propositions politiques étroitement liées aux quatre dimensions du travail que nous avons identifiées sont actuellement discutées ou mises en œuvre. En guise d'ouverture finale, nous voudrions mentionner certaines de ces propositions pour souligner l'actualité du débat public sur chacune de ces dimensions.

Nous avons indiqué que répondre à l'enjeu de l'*intégration* suppose d'octroyer à chacun·e un véritable droit au travail, afin d'offrir à tous·tes les citoyen·nes les moyens d'être reconnu·es socialement et de disposer d'une sécurité matérielle d'existence autorisant une projection sereine dans l'avenir. Le débat public sur le droit au travail a commencé dès le milieu du 19^{ème} siècle, lorsqu'il est devenu absolument évident que la promotion de la liberté du travail sans l'accompagner d'un véritable droit au travail créait les conditions des pires formes d'exploitation (en raison de la dépendance économique totale des travailleur·ses vis-à-vis de leur employeur) et rendait impossible la survie de tous·tes (Dujarier, 2021; Méda, 2010). Force est de constater que, aujourd'hui encore, le droit à un travail socialement reconnu et économiquement protecteur pour tout un chacun n'est pas pleinement assuré dans notre société. S'il l'était, nous n'aurions pas vu au cours de notre recherche tant de personnes en quête d'intégration s'engager comme volontaires faute d'avoir un travail mieux reconnu socialement et plus protecteur économiquement, voire en vue d'obtenir un tel travail. Seuls les pouvoirs publics, en collaboration avec les acteur·rices de la société civile, peuvent garantir les conditions d'un véritable droit au travail, en proposant du travail en dernier ressort à celles et ceux qui n'en n'ont pas. Mais cela exige de sortir du discours idéologique contemporain qui en appelle à la responsabilité individuelle de chacun·e pour s'intégrer, en niant l'incapacité du marché de l'emploi à assurer seul l'intégration de tous·tes. Plusieurs propositions politiques sont actuellement à disposition des décideur·ses pour soutenir un véritable droit au travail. À ce sujet, nous avons déjà mentionné la proposition de la « garantie d'emploi », qui est développée et soutenue actuellement en particulier par l'économiste P. Tcherneva (2021), ainsi que les expérimentations concrètes en cours qui s'en inspirent en Belgique et ailleurs, telles que celles des « Territoires zéro chômeur de longue durée ». Une telle proposition, qui connaît une actualité toute particulière à l'heure où nous écrivons ces dernières lignes suite à l'adoption par

le Parlement Européen d'une résolution sur la création d'emplois et la transition juste⁵³⁸, permettrait sans doute de répondre plus adéquatement aux aspirations des personnes qui s'engagent en tant que volontaires à défaut et en vue de disposer d'un statut plus protecteur, pour la reconnaissance sociale et pour les maigres contreparties matérielles qu'un statut tel que le volontariat peut offrir. Dans un autre registre, une proposition telle que le revenu de base inconditionnel, actuellement discutée dans le monde entier et présentée notamment par P. Van Parijs et Y. Vanderborght comme un « instrument de liberté » (2017), permettrait également d'extraire du volontariat les usages de ce statut qui sont axés sur l'emploi, en desserrant l'étau de la nécessité qui conduit certaines personnes à s'engager corps et âme dans une activité volontaire pour des indemnités minimales et, surtout, en nourrissant l'espoir incertain d'obtenir un emploi stable et protecteur via leur travail volontaire.

Il convient ensuite d'insister sur le fait que, à la lumière des résultats de notre recherche, garantir les conditions de l'intégration de tout un chacun est une condition *sine qua non* mais non suffisante pour développer un régime de travail réellement humain. En effet, nous avons vu que, au-delà de la quête d'intégration, une fois que les conditions minimales de l'existence sociale et de la sécurité matérielle sont assurées, le travail porte également de fortes attentes de *constitution* de soi. Cela implique, on l'a dit, que le travail soit un support d'apprentissages, de découvertes, d'orientation et de développement d'une certaine confiance en soi pour poser des choix de vie autonomes. Nous avons vu au fil des développements qui précèdent que cette aspiration concerne en particulier et assez logiquement les jeunes adultes (qui cherchent à définir leur place dans la société et à se constituer une identité singulière). Toutefois, à l'heure du « capitalisme flexible » (Sennett, 2000), il est évident que la quête de constitution de soi via le travail s'exprime également continuellement à tous les âges ultérieurs de la vie. Or, aujourd'hui, le travail tel qu'il est organisé sur le marché de l'emploi n'assure pas nécessairement les conditions d'une constitution de soi.⁵³⁹ D'ailleurs, si cela devait être le cas, on ne verrait sans doute pas tant de jeunes adultes choisir de s'investir pleinement dans des activités en dehors de l'emploi qui ne leur assurent pas les conditions d'une autonomie sur le plan matériel (telles que le volontariat), dans l'espoir qu'un tel investissement puisse toutefois

⁵³⁸ Résolution du Parlement européen du 23 novembre 2023 sur la création d'emplois, la transition juste et les investissements d'impact.

⁵³⁹ À ce propos, comme l'a bien montré R. Sennett à l'aube du 21^{ème} siècle, le régime capitaliste contemporain, marqué par la flexibilité et le court-termisme, « corrode » le caractère des travailleur·ses en les empêchant de construire un récit continu d'eux·elles-mêmes. Le caractère étant entendu comme renvoyant « aux traits de personnalité que nous apprécions le plus en nous et par lesquels nous cherchons à être appréciés par les autres. » (Sennett, 2000, p. 11).

leur permettre d'expérimenter des activités qui leur plaisent, de développer une identité propre et de préciser ainsi la place qu'ils·elles souhaitent occuper dans la société. Pourtant, les pouvoirs publics ne sont pas désarmés pour encourager la constitution de soi au travail : une multitude de propositions politiques existent et sont d'ailleurs actuellement mises en œuvre en matière de formation au travail et par le travail, de formation en alternance, etc. Ainsi, c'est toute la question contemporaine de la valorisation des apprentissages par la mise en situation que pose l'enjeu de la constitution de soi via le travail. Dans le cadre de notre recherche, nous avons souligné le rôle que pouvait jouer par exemple un dispositif tel que celui du Service Citoyen pour permettre à celles et ceux qui y participent d'apprendre, de découvrir et de s'orienter via le travail. Or, en Belgique, l'institutionnalisation d'un Service Citoyen sera au cœur des débats politiques de l'année 2024. Pour alimenter ces débats, nous avons soulevé dans cette conclusion générale une série de conditions qui seraient selon nous essentielles pour qu'un tel programme soit accessible à tous·tes – notamment en octroyant une indemnité décente qui puisse garantir les conditions d'une autonomie matérielle – et qu'il continue à soutenir la constitution de soi des participant·es en leur garantissant davantage de droits – afin d'éviter le risque qui a déjà été pointé que ce dispositif ne soit instrumentalisé par les pouvoirs publics comme un nouveau dispositif d'activation des jeunes demandeur·ses d'emploi (Franssen, 2012).⁵⁴⁰

Mais la construction d'un régime de travail pleinement épanouissant ne s'arrête pas à l'intégration et à la constitution de soi par le travail. En effet, au regard des résultats de notre recherche, une fois ces deux premières dimensions assurées, les êtres humains se projettent au-delà de leurs objectifs biographiques individuels et aspirent à apporter leur *contribution* dans et pour le monde à travers l'exercice de leur travail. En ce sens, le travail porte également des attentes fortes en matière d'utilité sociale, de sociabilité, de recherche de sens et de cohérence éthique (Ferreras, 2007; Méda & Vendramin, 2013). Or, aujourd'hui, bien que les entreprises affirment de plus en plus que travailler pour leur compte permettrait de « contribuer à une production utile socialement et même écologiquement » (Dujarier, 2021, p. 161), un grand nombre d'emplois sur le marché contribuent au contraire à la destruction des liens sociaux et à l'écocide auquel nous assistons. C'est notamment ce que D. Graeber (2018) a mis en avant à travers sa fameuse notion de « bullshit jobs » ; ces emplois inutiles, voire nocifs à la collectivité et vides de sens, dont même les employé·es concerné·es auraient quelques difficultés à en justifier l'existence. Si l'on peut bien sûr se réjouir que les êtres humains aspirent tellement à

⁵⁴⁰ Pour plus de détails, cf. section 2 de cette conclusion générale : « Critique du cadre juridique du volontariat à l'aune des logiques du travail volontaire » (point 2.2.).

exercer des activités utiles à la collectivité, riches de sens et de liens qu'ils s'investissent volontairement et quasi gratuitement dans de telles activités en parallèle de leur activité professionnelle principale (sans attendre de rétribution monétaire en retour), on peut toutefois regretter qu'il n'y ait pas davantage de telles activités qui fassent l'objet d'emplois rémunérés dans lesquels les citoyen·nes pourraient s'investir en plus grand nombre et plus substantiellement. Fort heureusement, ce constat n'est pas implacable : il est possible de modifier le cours de l'Histoire mais cela demande de « changer de voie » (Heyer, Lokiec, & Méda, 2018). Il faut pour cela une volonté politique forte car cela n'exige rien de moins que de remettre en question les seuls critères économiques et marchands pour juger institutionnellement de la dimension productive et utile des activités humaines, en choisissant au contraire de soutenir les activités vectrices de cohésion sociale et respectueuses de la terre qui nous héberge et de contraindre celles qui ne le sont pas. Autrement dit, cela implique de changer de modèle de prospérité en basculant vers un « paradigme mettant en son centre le *prendre soin* plutôt que l'exploitation et la conquête » (Méda, 2016, p. 68) ou encore, pour reprendre la formule de B. Latour et N. Schultz (2022), en posant comme nouveau principe politique que « tout ce qui permet de superposer le monde où l'on vit et le monde dont on vit dans le même ensemble juridique, affectif, institutionnel et matériel sera dit progressiste ou mieux émancipateur ; tout ce qui affaiblit, ignore ou dénie ce lien de superposition sera dit réactionnaire » (p. 38). À l'heure où les dangers que le capitalisme et le règne de la croissance économique font peser sur nos sociétés sont de plus en plus indéniables, les discussions scientifiques et politiques sur la révision de nos indicateurs de prospérité se multiplient (Jany-Catrice & Méda, 2023).

Enfin, notre recherche a mis en lumière une quatrième dimension essentielle à intégrer pour développer un régime de travail qui soit pleinement épanouissant, à savoir la possibilité pour les travailleur·ses de *participer* aux décisions relatives aux conditions et aux finalités de leur travail. En effet, dans nos sociétés démocratiques, pour que les travailleur·ses soient pleinement épanoui·es, il ne suffit pas qu'ils·elles soient intégré·es par le travail, qu'ils·elles puissent s'y constituer une identité propre et contribuer au bien commun par leur travail, mais il importe aussi qu'ils·elles puissent prendre part à l'élaboration des règles et des référentiels qui définissent leur activité. Or, comme l'a montré I. Ferreras (2007, 2012), sur le marché de l'emploi, les attentes de justice démocratique – qui se déclinent par une attente d'égale considération et une attente d'égal accès à l'expression dans le travail – se heurtent au régime domestique qui domine l'organisation des relations de travail. Au fil de notre thèse, nous avons

vu que, faute de pouvoir exprimer de telles attentes dans l'emploi, les citoyen·nes peuvent chercher à mettre en œuvre leurs aspirations démocratiques dans des activités complémentaires telles que le volontariat. Nos pouvoirs publics disposent de nombreux leviers d'action pour renforcer les capacités individuelles et collectives des travailleur·ses pour participer à l'élaboration des décisions qui les concernent. À propos des travailleur·ses volontaires, nous avons vu que cela impliquait de leur donner la possibilité d'être inclus·es dans les structures de représentation collective des travailleur·ses (ou, *a minima*, d'être simplement considéré·es par les acteurs syndicaux comme des travailleur·ses légitimes d'être représenté·es et défendu·es) et de soutenir le volontariat dans les coopératives à finalité sociale qui octroient de véritables droits politiques à leurs travailleur·ses volontaires.⁵⁴¹ Plus largement, afin que les aspirations démocratiques puissent trouver un espace d'expression dans le monde du travail au sens large, de multiples actions politiques sont possibles et connues pour octroyer davantage de droits aux travailleur·ses de participer au gouvernement de leurs conditions de travail, voire aux finalités de leur travail.⁵⁴² Pour ne rappeler ici que quelques pistes, il faudrait notamment renforcer les prérogatives des travailleur·ses dans les organes de pouvoir où ils·elles sont représenté·es, soutenir les sociétés qui octroient des droits politiques à leurs travailleur·ses ou encore instituer de nouveaux organes dans lesquels les citoyen·nes pourraient prendre part au gouvernement de leur travail.⁵⁴³ Ici encore, à l'heure où nous écrivons les dernières lignes de cette thèse, l'enjeu de la démocratisation du travail est non seulement au cœur de nombreux débats dans la sphère académique mais également, fort heureusement, dans la sphère politique ; en témoigne notamment l'adoption récente et à l'unanimité d'une déclaration sur la démocratie au travail par le Conseil des ministres de l'emploi et des politiques sociales de l'Union européenne.⁵⁴⁴

Bien que les ultimes paragraphes de cette thèse ne soient que des amorces des discussions scientifiques et politiques enthousiasmantes auxquelles ils renvoient, nous espérons qu'ils appuieront l'idée selon laquelle l'analyse du travail volontaire peut contribuer aux débats actuels sur l'avenir du travail au sens large, en identifiant les balises et certaines conditions pour

⁵⁴¹ Pour plus de détails, cf. section 2 de cette conclusion générale : « Critique du cadre juridique du volontariat à l'aune des logiques du travail volontaire » (point 2.4.).

⁵⁴² En droit belge, les prérogatives actuelles des travailleur·ses salarié·es relatives à la participation au gouvernement des organisations dans lesquelles ils·elles travaillent sont marginales (Dorssemont & Lamine, 2019).

⁵⁴³ Nous pensons ici notamment à la proposition de l'entreprise bicamérale, élaborée et défendue par I. Ferreras (2012, 2017).

⁵⁴⁴ Déclaration du 17 novembre 2023 du Conseil des ministres de l'emploi et des politiques sociales de l'UE pour « davantage de démocratie au travail et des négociations collectives vertes pour un travail décent et une croissance durable et inclusive ».

construire un régime de travail qui serait réellement humain ou, à tout le moins, en rappelant la fiction que représente la réduction du travail à une marchandise.

Pour ponctuer notre travail, nous souhaiterions encore mettre à l'honneur une posture de recherche qui nous a guidé tout au long de notre parcours doctoral pour des raisons de curiosité personnelle et d'intérêt scientifique, sans pour autant que nous l'ayons clairement mise en avant jusqu'à présent. Cette posture consistait à multiplier les apports et les approches pour alimenter la compréhension de notre objet d'étude, en tentant de s'élever au-dessus de certains clivages internes à la discipline sociologique et, dans une certaine mesure, en entrant en dialogue avec d'autres sciences sociales (principalement le droit). En ce sens, dès la problématisation de notre recherche, nous avons tenté d'articuler des travaux qui relèvent de différents champs internes à la sociologie, en particulier la sociologie de l'engagement et la sociologie du travail, sans compter les multiples écoles de pensée qui coexistent au sein de ces champs sociologiques. Nous avons ensuite mobilisé les outils du droit et de la statistique pour saisir la construction du volontariat comme une catégorie d'action publique. Puis nos trois études de cas nous ont conduit à nous intéresser à des études relevant de domaines de la sociologie qui sont particulièrement éloignés, tels la jeunesse contemporaine, les réactions aux catastrophes ou encore le mouvement coopératif. De plus, durant notre recherche, nous avons tenté d'articuler différents niveaux d'analyse, allant du niveau macro des institutions au niveau micro des expériences en passant par le niveau méso des organisations. Si une telle posture de recherche pourrait sembler pour le moins dispersée et risquée pour la réalisation d'une thèse de doctorat, nous soutenons qu'elle nous a permis au contraire non seulement d'alimenter notre curiosité tout au long de nos quatre années de recherche (en évitant le sentiment de s'enfermer dans un sillon), mais aussi et surtout qu'elle nous a conduit à mettre en dialogue des approches et des travaux qui d'ordinaire ont plutôt tendance à s'opposer, voire à s'ignorer mutuellement. À ce propos, nous tenons à remercier particulièrement nos promoteur·rices, Marc et Isabelle, de nous avoir laissé une grande marge de liberté, voire de nous avoir encouragé à adopter une posture de recherche particulièrement ouverte, sans nous contraindre à choisir d'emblée un seul angle et un seul terrain pour la réalisation de notre thèse. Au fil de notre cheminement, nous espérons avoir fait honneur à cette liberté en évitant le piège de l'éparpillement inhérent à une telle posture de recherche et en démontrant au contraire que celle-ci peut apporter un éclairage stimulant et original sur un objet d'étude aussi touffu que

le volontariat. Enfin, nous voudrions également insister en particulier sur l'intérêt que nous avons éprouvé à mettre en dialogue les disciplines de la sociologie et du droit, en vue de nourrir la compréhension mais aussi l'action de la société sur elle-même, comme nous avons tenté de le mettre en lumière dans cette conclusion générale.

Références bibliographiques

1. Ouvrages

- Abdelnour, S. (2018). *Les nouveaux prolétaires*. Paris: Éditions Textuel.
- Albarello, L. (2011). *Choisir l'étude de cas comme méthode de recherche*. Bruxelles: De Boeck.
- Arendt, H. (2019). *La liberté d'être libre*. Paris: Payot & Rivages.
- Astier, I. (2007). *Les nouvelles règles du social*. Paris: Presses Universitaires de France.
- AVSO (Ed.) (2005). *Youth Civic Service in Europe: Policies and Programmes in France, Germany, Italy, the Czech Republic, Poland and at European level* (vol. 6). Pisa: Pisa University Press.
- Barthélémy, M. (2000). *Associations : un nouvel âge de la participation ?* Paris: Presses de Sciences Po.
- Beaud, S., & Weber, F. (2010). *Guide de l'enquête de terrain*. Paris: La Découverte.
- Becker, H. (1985). *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*. Paris: Métailié. (Œuvre originale publiée en 1963).
- Becker, H. (2002). *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*. Paris: La Découverte.
- Becquet, V., & de Linares, C. (2005). *Quand les jeunes s'engagent. Entre expérimentations et constructions identitaires*. Paris: L'Harmattan.
- Bidet, A., & Gayet-Viaud, C. (2023). *L'engagement comme expérience*. Paris: Éditions de l'EHESS.
- Bigi, M., Cousin, O., Méda, D., Sibaud, L., & Wiewiorka, M. (2015). *Travailler au 21^{ème} siècle : des salariés en quête de reconnaissance*. Paris: Robert Laffont.
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Gallimard.
- Borrits, B. (2018). *Au-delà de la propriété. Pour une économie des communs*. Paris: La Découverte.
- Bourdieu, P. (1981). *Préface de l'ouvrage Les chômeurs de Marienthal (Jahoda, M., Lazarsfeld, P., & Zeisel, H.)*. Paris: Minuit.
- Bucolo, E., Coraggio, J. L., Laville, J.-L., & Pleyers, G. (2017). *Mouvements sociaux et économie solidaire*. Paris: Desclée de Brouwer.
- Caillé, A. (2005). *Don, intérêt et désintéressement. Bourdieu, Mauss, Platon et quelques autres*. Paris: La Découverte.
- Cardon, D., & Casilli, A. (2015). *Qu'est-ce que le digital labor ?* Bry-sur-Marne: Ina.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris: Fayard.
- Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes*. Paris: Seuil.
- Cefaï, D. (2003). *L'enquête de terrain*. Paris: La Découverte.
- Cefaï, D. (2007). *Pourquoi se mobilise-t-on ? Théories de l'action collective*. Paris: La Découverte.

- Coler, P., Henry, M.-C., Laville, J.-L., & Rouby, G. (2021). *Quel monde associatif demain ?* Toulouse: Érès.
- Collovald, A. (2002). *L'humanitaire ou le management des dévouements*. Rennes: Presses Universitaires de Rennes.
- Cottin-Marx, S. (2019). *Sociologie du monde associatif*. Paris: La Découverte.
- Cottin-Marx, S. (2021). *C'est pour la bonne cause ! Les désillusions du travail associatif*. Ivry-sur-Seine: Les éditions de l'atelier.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks: SAGE.
- Darmon, M. (2008). *Devenir anorexique*. Paris: La Découverte.
- Davagle, M. (2017). *Mémento des ASBL*. Waterloo: Wolters Kluwer.
- de Tocqueville, A. (1992). *De la démocratie en Amérique*. Paris: Gallimard. (Œuvre originale publiée en 1840).
- Demazière, D., Araujo Guimarães, N., Hirata, H., & Sugita, K. (2013). *Être chômeur à Paris, São Paulo, Tokyo. Une méthode de comparaison internationale*. Paris: Presses de Sciences Po.
- Desrosières, A. (2008). *Pour une sociologie historique de la quantification (L'argument statistique 1)*. Paris: Presses des Mines.
- Desrosières, A. (2014). *Prouver et gouverner. Une analyse politique des statistiques publiques*. Paris: La Découverte.
- Draperi, J.-F. (2014). *Comprendre l'économie sociale. Fondements et enjeux*. Paris: Dunod.
- Dubar, C. (2010). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris: Armand Colin.
- Dubar, C., & Nicourd, S. (2017). *Les biographies en sociologie*. Paris: La Découverte.
- Dubet, F. (1994). *Sociologie de l'expérience*. Paris: Seuil.
- Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris: Seuil.
- Dubet, F. (2006). *Injustices. L'expérience des inégalités au travail*. Paris: Seuil.
- Dubet, F. (2007). *L'expérience sociologique*. Paris: La Découverte.
- Dubuisson-Quellier, S. (2018). *La consommation engagée*. Paris: Presses de Sciences Po.
- Dujarier, M.-A. (2008). *Le travail du consommateur*. Paris: La Découverte.
- Dujarier, M.-A. (2021). *Troubles dans le travail. Sociologie d'une catégorie de pensée*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Dumont, D., & Claes, P. (2006). *Le nouveau statut des bénévoles. Commentaire de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires et réflexions sur le droit social et la gratuité* (vol. 58, les dossiers du Journal des tribunaux). Bruxelles: Larcier.
- Durkheim, E. (2013). *De la division du travail social*. Paris: Presses Universitaires de France. (Œuvre originale publiée en 1893).
- Eliasoph, N. (2010). *L'évitement du politique*. Paris: Economica.
- Eliasoph, N. (2011). *Making Volunteers. Civic Life After Welfare's End*. Princeton: Princeton University Press.
- Ellis, S. J., & Noyes, K. H. (1990). *By the People. A History of Americans as Volunteers*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Ferrand-Bechmann, D. (1992a). *Bénévolat et solidarité*. Paris: Syros Alternatives.
- Ferrand-Bechmann, D. (2000). *Le métier de bénévole*. Paris: Economica.

- Ferreras, I. (2007). *Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services*. Paris: Presses de Sciences Po.
- Ferreras, I. (2012). *Gouverner le capitalisme ? Pour le bicamérisme économique*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Ferreras, I. (2017). *Firms as Political Entities*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ferreras, I., Battilana, J., & Méda, D. (2020). *Le Manifeste Travail. Démocratiser, démarchandiser, dépolluer*. Paris: Seuil.
- Fillieule, O. (2005). *Le désengagement militant*. Paris: Belin.
- Frère, B., & Laville, J.-L. (2022). *La fabrique de l'émancipation. Repenser la critique du capitalisme à partir d'expériences démocratiques, écologiques et solidaires*. Paris: Seuil.
- Friedmann, G. (1964). *Le travail en miettes : spécialisation et loisirs*. Paris: Gallimard.
- Galland, O. (2017). *Sociologie de la jeunesse*. Paris: Armand Colin.
- Glaser, B., & Strauss, A. (2010). *La découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative*. Paris: Armand Colin.
- Goffman, E. (1991). *Les cadres de l'expérience*. Paris: Minuit. (Œuvre originale publiée en 1974).
- Gorz, A. (1988). *Métamorphoses du travail. Quête de sens*. Paris: Galilée.
- Graeber, D. (2018). *Bullshit Jobs*. Paris: Les Liens qui libèrent.
- Hamidi, C. (2010). *La société civile dans les cités. Engagement associatif et politisation dans des associations de quartier*. Paris: Economica.
- Havard Duclos, B., & Nicourd, S. (2005). *Pourquoi s'engager ? Bénévoles et militants dans les associations de solidarité*. Paris: Payot.
- Hély, M. (2009). *Les métamorphoses du monde associatif*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Hély, M., & Simonet, M. (2023). *Monde associatif et néolibéralisme*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Heyer, É., Lokiec, P., & Méda, D. (2018). *Une autre voie est possible*. Paris: Flammarion.
- Honneth, A. (2002). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris: Cerf.
- Ion, J. (1997). *La fin des militants ?* Paris: Les Éditions de l'atelier/Éditions ouvrières.
- Ion, J. (2001b). *L'engagement au pluriel*. Saint-Etienne: Publications de l'Université de Saint-Etienne.
- Ion, J. (2012). *S'engager dans une société d'individus*. Paris: Armand Colin.
- Kaufmann, J.-C. (2016). *L'entretien compréhensif*. Paris: Armand Colin.
- Komlosy, A. (2018). *Work. The Last 1,000 years*. London & New York: Verso.
- Krinsky, J. (2008). *Free Labor: Workfare and the Contested Language of Neo-liberalism*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Lallement, M. (2015). *L'âge du faire. Hacking, travail, anarchie*. Paris: Seuil.
- Laville, J.-L. (2010). *Politique de l'association*. Paris: Seuil.
- Laville, J.-L. (2016). *L'économie sociale et solidaire. Pratiques, théories, débats*. Paris: Seuil.
- Laville, J.-L., Caillé, A., & Chanial, P. (2001). *Association, démocratie et société civile*. Paris: La Découverte.
- Laville, J.-L., & Sainsaulieu, R. (1997). *Sociologie de l'association. Des organisations à l'épreuve du changement social*. Paris: Desclée de Brouwer.

- Lucini, B. (2014). *Disaster Resilience from a Sociological Perspective. Exploring Three Italian Earthquakes as Models for Disaster Resilience Planning*. New York: Springer.
- Madelrieux, S. (2016). *La philosophie de John Dewey*. Paris: Vrin.
- Martuccelli, D. (2006). *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*. Paris: Armand Colin.
- Martuccelli, D., & de Singly, F. (2018). *L'individu et ses sociologies*. Paris: Armand Colin.
- Marx, K. (1979). « Notes de lectures » (in *Economie et philosophie*, tome 2). Paris: Gallimard. (Œuvre originale publiée en 1884).
- Mauss, M. (1987). *Écrits politiques*. Paris: Fayard.
- Mauss, M. (2007). *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Paris: Presses Universitaires de France. (Œuvre originale publiée en 1925).
- Méda, D. (1995). *Le travail, une valeur en voie de disparition*. Paris: Aubier.
- Méda, D. (2010). *Le travail : une valeur en voie de disparition ?* Paris: Flammarion.
- Méda, D., & Vendramin, P. (2013). *Réinventer le travail*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Méda, D., & Abdelnour, S. (2019). *Les nouveaux travailleurs des applis*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Monchatre, S. (2021). *Sociologie du travail salarié*. Paris: Armand Colin.
- Muehlebach, A. (2012). *The Moral Neoliberal. Welfare and Citizenship in Italy*. Chicago: University of Chicago Press.
- Musick, M. A., & Wilson, J. (2007). *Volunteers: A Social Profile*. Bloomington & Indianapolis: Indiana University Press.
- Neveu, É. (2005). *Sociologie des mouvements sociaux*. Paris: La Découverte.
- Nicourd, S. (2009). *Le travail militant*. Rennes: Presses Universitaires de Rennes.
- Olivier de Sardan, J.-P. (2008). *La rigueur du qualitatif*. Louvain-la-Neuve: Bruylant-Academia.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin.
- Pardonge, B. (2013). *Statut des volontaires et travail bénévole. Commentaire pratique à la lumière de la loi du 3 juillet 2005* (vol. 4, Série Droit & Entreprise dans la pratique). Bruxelles: UGA.
- Paugam, S. (2009). *La disqualification sociale*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Pleyers, G. (Ed.) (2011). *La consommation critique. Mouvements pour une alimentation responsable et solidaire*. Paris: Desclée de Brouwer.
- Polanyi, K. (1983). *La Grande Transformation. Aux origines politiques et économiques de notre temps*. Paris: Gallimard. (Œuvre originale publiée en 1944).
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Ragin, C., & Becker, H. (2009). *What is a Case? Exploring the Foundations of Social Inquiry*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rifkin, J. (1997). *La fin du travail*. Paris: La Découverte.
- Rodríguez, H., Quarantelli, E. L., & Dynes, R. R. (2006). *Handbook of Disaster Research*. New York: Springer.
- Schnapper, D. (1981). *L'épreuve du chômage*. Paris: Gallimard.

- Schnapper, D. (1999). *La compréhension sociologique. Démarche de l'analyse typologique*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Sennett, R. (1979). *Les tyrannies de l'intimité*. Paris: Seuil.
- Sennett, R. (2000). *Le travail sans qualité. Les conséquences humaines de la flexibilité*. Paris: Albin Michel.
- Simonet, M. (2010). *Le travail bénévole. Engagement citoyen ou travail gratuit ?* Paris: La Dispute.
- Simonet, M. (2018). *Travail gratuit : la nouvelle exploitation ?* Paris: Textuel.
- Simonet, M., & Hély, M. (2013). *Le travail associatif*. Paris: Presses Universitaires de Paris Ouest.
- Supiot, A. (2010). *L'esprit de Philadelphie. La justice sociale face au Marché total*. Paris: Seuil.
- Supiot, A. (2019a). *Le droit du travail*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Supiot, A. (2019b). *Le travail n'est pas une marchandise. Contenu et sens du travail au 21^{ème} siècle*. Paris: Éditions du Collège de France.
- Tcherneva, P. R. (2021). *La garantie d'emploi. L'arme sociale du Green New Deal*. Paris: La Découverte.
- Ughetto, P. (2018). *Les nouvelles sociologies du travail. Introduction à la sociologie de l'activité*. Louvain-la-Neuve: De Boeck.
- Van de Velde, C. (2008). *Devenir adulte. Sociologie comparée de la jeunesse en Europe*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Van Parijs, P., & Vanderborght, Y. (2017). *Basic Income: A Radical Proposal for a Free Society and a Sane Economy*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Weber, F. (1989). *Le travail à-côté*. Paris: Éditions de l'EHESS.
- Weber, M. (1992). *Essais sur la théorie de la science*. Paris: Pocket. . (Essais originaux publiés entre 1904 et 1917).
- Wuthnow, R. (1991). *Acts of Compassion*. Princeton: Princeton University Press.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Los Angeles: SAGE.
- Zelizer, V. (2005). *La signification sociale de l'argent*. Paris: Seuil.
- Zimmermann, B. (2011). *Ce que travailler veut dire. Une sociologie des capacités et des parcours professionnels*. Paris: Economica.

2. Articles

- Adams, V. (2012). The Other Road to Serfdom: Recovery by the Market and the Affect Economy in New Orleans. *Public Culture*, 24(1), 185-216.
- Allan, K. (2019). Volunteering as Hope Labour: The Potential Value of Unpaid Work Experience for the Un- and Under-employed. *Culture, Theory and Critique*, 60(1), 66-83.
- Archambault, É., & Prouteau, L. (2011). Un travail qui ne compte pas ? La valorisation monétaire du bénévolat associatif. *Travail et emploi*, 124, 57-67.
- Arcq, P. (1984). L'évolution législative du statut des objecteurs de conscience 1964-1984. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1044(19), 1-32.

- Artois, P. (2013). Le passage du travail à l'emploi dans l'associatif en Belgique. *Les Politiques Sociales*, 3-4(2), 7-18.
- Bacqué, M.-H., & Biewener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales*, 173, 25-32.
- Baines, D., Cunningham, I., & Shields, J. (2017). Filling the Gaps: Unpaid (and Precarious) Work in the Nonprofit Social Services. *Critical Social Policy*, 37(4), 625-645.
- Baumann, E., Monchatre, S., & Zune, M. (2016). Aux marges de l'emploi : un renouveau de la dynamique salariale ? *Revue française de socio-économie*, 17, 13-19.
- Becquet, V. (2013). Analyser la contribution d'un dispositif public à la socialisation politique des jeunes : l'exemple du service civil volontaire en France. *Politique et Sociétés*, 32(2), 39-65.
- Becquet, V. (2016). Le service civique : un choix d'engagement inscrit dans les parcours juvéniles. *Informations sociales*, 195(4), 95-104.
- Bidet, A. (2001). Le travail et l'économie, pour un regard anthropologique. *Sociologie du travail*, 43(2), 215-234.
- Blaise, P. (2004). Les associations sans but lucratif. *Dossiers du CRISP*, 62(2), 9-78.
- Boothe, T. (2019). Un supermarché coopératif à Paris : entretien avec Tom Boothe. *Revue Mouvements*, 97, 159-168.
- Bory, A. (2013). Le bénévolat d'entreprise en France : une rencontre du privé et du public sous influences étasuniennes. *Travail et emploi*, 133, 53-62.
- Bourdieu, P. (1986). L'illusion biographique. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 62-63, 69-72.
- Bourdieu, P. (2002). Le néo-libéralisme, utopie (en voie de réalisation) d'une exploitation sans limites (extraits). *Critique économique*, 7, 165-172.
- Bouteiller, M. (2006). Les confusions d'une loi. *La revue nouvelle*, 5, 50-53.
- Caradec, V. (2017). L'épreuve de la retraite. Transformations sociétales, expériences individuelles. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 23(1), 17-29.
- Carlson, C. J., Albery, G. F., Merow, C., Trisos, C. H., Zipfel, C. M., Eskew, E. A., . . . Bansal, S. (2022). Climate Change Increases Cross-Species Viral Transmission Risk. *Nature*, 607(7919), 555-562.
- Charles, J., & Vaessen, J. (2022). Démarchandiser et démocratiser le travail en coopérative. Analyse d'un recours au salariat et au volontariat. *Louvain Papers on Democracy & Society*, 82, 1-13.
- Clukey, L. (2010). Transformative Experiences for Hurricanes Katrina and Rita Disaster Volunteers. *Disasters*, 34(3), 644-656.
- Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining Who is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 25(3), 364-383.
- Combes, M. C., & Ughetto, P. (2010). Malaise dans l'association : travail, organisation et engagement. *Travailler*, 2, 153-174.
- Cottin-Marx, S. (2022). Quand l'État et les collectivités locales mobilisent directement les bénévoles : une « bénévolisation » de l'action publique ? *CGT-FO & Institut de Recherches Economiques et Sociales*.

- D'Amours, M., Noiseux, Y., Papinot, C., & Vallée, G. (2017). Les nouvelles frontières de la relation d'emploi. *Relations industrielles*, 72(3), 409-432.
- De Waele, E., & Hustinx, L. (2019). Governing Through Volunteering: The Discursive Field of Government-Initiated Volunteering in the Form of Workfare Volunteering. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 48(2), 72-102.
- Del Fa, S., Lamoureux, S., & Vásquez, C. (2021). (Re)donner au bénévolat sa juste valeur : les pratiques de travail bénévoles à l'ère du capitalisme néolibéral. *Nouvelles pratiques sociales*, 32(1), 310-334.
- Demazière, D. (2007). Quelles temporalités travaillent les entretiens biographiques rétrospectifs ? *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 93, 5-27.
- Demazière, D. (2008). L'entretien biographique comme interaction : négociations, contre-interprétations, ajustements de sens. *Langage et société*, 123(1), 15-35.
- Demazière, D., & Zune, M. (2016). L'emploi et le travail vus depuis le chômage : enquête sur les expériences des chômeurs. *La Revue de l'IREES*, 2, 3-26.
- Demazière, D., & Zune, M. (2018). Qu'est-ce que le travail quand on n'a pas d'emploi ? *Formation emploi*, 141, 133-152.
- Demazière, D., & Zune, M. (2021). L'épreuve temporelle du chômage. *Regards croisés sur l'économie*, 29, 52-61.
- Demoustier, D. (2002). Le bénévolat, du militantisme au volontariat. *Revue française des affaires sociales*, 4, 97-116.
- Dohet, J. (2018). Le mouvement coopératif : histoire, questions et renouveau. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2370-2371, 5-58.
- Domingue, S. J. (2020). "Who Knows What Comes Tomorrow?" A Study of Resilience Discourse, Practice, and Politics in a Post-Disaster Field. *Environmental Sociology*, 6(1), 19-30.
- Dorssemont, F., & Lamine, A. (2019). La participation des travailleurs au niveau de l'entreprise et de la société en droit belge. *Revue de droit comparé du travail et de la sécurité sociale*, 1, 18-39.
- Drabek, T. E., & McEntire, D. A. (2003). Emergent Phenomena and the Sociology of Disaster: Lessons, Trends and Opportunities from the Research Literature. *Disaster Prevention and Management*, 12(2), 97-112.
- Dubar, C. (2001). Entretiens biographiques de recherche : entre histoire collective et singularité (Commentaire). *Sciences sociales et santé*, 19(3), 35-41.
- Dubuisson-Quellier, S. (2011). Le consommateur responsable : la construction des capacités d'action des consommateurs par les mouvements militants. *Sciences de la société*, 82, 105-125.
- Dumont, D., & Claes, P. (2005). Le nouveau statut des volontaires. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1894, 5-37.
- Eliasoph, N. (2009). Top-Down Civic Projects Are Not Grassroots Associations: How the Differences Matter in Everyday Life. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 20(3), 291-308.
- Ferrand-Bechmann, D. (1988). Les acteurs de la scène associative. *Revue de l'économie sociale*, 14, 151-157.

- Ferrand-Bechmann, D. (2011). Le bénévolat, entre travail et engagement. Les relations entre salariés et bénévoles. *Vie sociale et traitements*, 109, 22-29.
- Ferrand-Bechmann, D. (2012). Si les bénévoles faisaient grève ? *Revue Projet*, 329(4), 39-44.
- Fillieule, O. (2001). Propositions pour une analyse processuelle de l'engagement individuel (post-scriptum). *Revue française de science politique*, 57(1-2), 199-217.
- Franssen, A. (2012). Vers un service d'activation citoyenne. *La Revue Nouvelle*, 1, 82-88.
- Franssen, A. (2017). La fabrique du sujet au cœur des politiques d'activation. *Louvain Papers on Democracy & Society*, 66, 1-28.
- Fuller, S., Kershaw, P., & Pulkingham, J. (2008). Constructing 'Active Citizenship': Single mothers, welfare, and the logics of Voluntarism. *Citizenship studies*, 12(2), 157-176.
- Gagnon, É., Fortin, A., Ferland-Raymond, A.-E., & Mercier, A. (2004). Donner du sens. Trajectoires de bénévoles et communautés morales. *Lien social et Politiques*(51), 49-57.
- Ganesh, S., & McAllum, K. (2012). Volunteering and Professionalization: Trends in Tension? *Management Communication Quarterly*, 26(1), 152-158.
- Gateau, M. (2007). « Du bouche-à-oreille à l'entretien d'embauche ». Le recrutement dans les associations de commerce équitable. *Sociologies pratiques*, 15(2), 123-134.
- Gaxie, D. (1977). Économie des partis et rétributions du militantisme. *Revue française de science politique*, 27(1), 123-154.
- Gaxie, D. (2005). Rétributions du militantisme et paradoxes de l'action collective. *Revue suisse de science politique*, 11(1), 157-188.
- Gesualdi-Fecteau, D. (2015). Le droit comme rempart utile ? L'usage par les travailleurs étrangers temporaires des ressources proposées par le droit du travail. *Revue générale de droit*, 45(2), 531-578.
- Grassart, C. (2023). Les supermarchés coopératifs et participatifs, un modèle socio-productif émergeant ? *Revue de la régulation. Capitalisme, institutions, pouvoirs*, 34, non paginé (en ligne).
- Guien, J., & Ramirez, V. (2017). Travailler à consommer : Expérimentation et émancipation dans les pratiques de consommation alternative. *Terrains & travaux*, 2, 45-62.
- Guillemard, A.-M. (2002). De la retraite mort sociale à la retraite solidaire. La retraite une mort sociale (1972) revisitée trente ans après. *Gérontologie et société*, 25(102), 53-66.
- Guillemette, F. (2006). L'approche de la Grounded Theory ; pour innover ? *Recherches qualitatives*, 26(1), 32-50.
- Harris, M., Shaw, D., Scully, J., Smith, C. M., & Hieke, G. (2017). The Involvement/Exclusion Paradox of Spontaneous Volunteering: New Lessons and Theory from Winter Flood Episodes in England. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 46(2), 352-371.
- Haski-Leventhal, D., Meijs, L. C., & Hustinx, L. (2010). The Third-Party Model: Enhancing Volunteering Through Governments, Corporations and Educational Institutes. *Journal of Social Policy*, 39(1), 139-158.
- Hély, M. (2008). L'économie sociale et solidaire n'existe pas. *La vie des idées*, en ligne, non paginé.
- Héran, F. (1988). Un monde sélectif : les associations. *Économie et statistique*, 208(1), 17-31.

- Hustinx, L., Cnaan, R. A., & Handy, F. (2010). Navigating Theories of Volunteering: A Hybrid Map for a Complex Phenomenon. *Journal for the theory of social behaviour*, 40(4), 410-434.
- Hustinx, L., Grubb, A., Rameder, P., & Shachar, I. Y. (2022). Inequality in Volunteering: Building a New research Front. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 33(1), 1-17.
- Hustinx, L., & Lammertyn, F. (2003). Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 14(2), 167-187.
- Ihaddadene, F. (2015). De l'instruction militaire à l'éducation populaire, que reste-t-il de l'objection de conscience dans le service civique ? *Mouvements*, 1, 107-115.
- Ihaddadene, F. (2016). Le service civique crée-t-il un nouveau cadre de travail dans le secteur associatif français ? *Travail, emploi, formation*, 14, 41-57.
- Jany-Catrice, F., & Méda, D. (2023). La post-croissance, mais avec quels indicateurs ? *L'Économie politique*, 98(2), 64-75.
- Join-Lambert, O., Ughetto, P., & Verdalle, L. d. (2022). Travail et reconnaissance au prisme de l'utilité sociale. Introduction. *Sociologie du travail*, 64(1-2), non paginé (en ligne).
- Kampen, T., Elshout, J., & Tonkens, E. (2013). The Fragility of Self-Respect: Emotional Labour of Workfare Volunteering. *Social Policy and Society*, 12(3), 427-438.
- Karl, B. D. (1984). Lo, the Poor Volunteer: an Essay on the Relation Between History and Myth. *Social Service Review*, 58, 493-522.
- Kelemen, M., Mangan, A., & Moffat, S. (2017). More Than a 'Little Act of Kindness'? Towards a Typology of Volunteering as Unpaid Work. *Sociology*, 51(6), 1239-1256.
- Krinsky, J., & Simonet, M. (2012). Déni de travail : l'invisibilisation du travail aujourd'hui. Introduction. *Sociétés contemporaines*, 87, 5-23.
- Kuehn, K., & Corrigan, T. F. (2013). Hope Labor: The Role of Employment Prospects in Online Social Production. *The political economy of communication*, 1(1), 9-25.
- Laville, J.-L. (2002). L'association comme lien social. *Connexions*, 1, 43-54.
- Laville, J.-L. (2021). Bénévolat : du travail gratuit au fait associatif (entretien mené par Florance Giust-Desprairies). *Nouvelle revue de psychosociologie*, 32(2), 181-188.
- Lindell, M. K. (2013). Disaster Studies. *Current Sociology*, 61(5-6), 797-825.
- Lorenzini, J., Schell, G., & Sahakian, M. (2022). Les épiceries participatives : une contre-culture inclusive offrant une alternative à la consommation de masse ? *Revue française de socio-économie*, 29(2), 159-182.
- Ma, J., & Konrath, S. (2018). A Century of Nonprofit Studies: Scaling the Knowledge of the Field. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 29, 1139-1158.
- Madon, J. (2022). Free Repair Against The Consumer Society: How Repair Cafés Socialize People to a New Relationship to Objects. *Journal of Consumer Culture*, 22(2), 534-550.
- Maillard, D., & Noûs, C. (2021). Les habits neufs du travail : l'offre de missions de service civique. *Mots. Les langages du politique*, 126, 33-52.
- Matias, J. N. (2019). The Civic Labor of Volunteer Moderators Online. *Social Media+ Society*, 5(2), 1-12.

- McBride, A., Sherraden, M., Benitez, C., & Johnson, E. (2004). Civic Service Worldwide: Defining a Field, Building a Knowledge Base. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 33(4), 8-21.
- Méda, D. (2016). Une réaction : l'urgence d'un changement de paradigme. *Revue interdisciplinaire d'études juridiques*, 77(2), 55-72.
- Méda, D. (2022). Quel fondement pour la reconnaissance des travailleurs essentiels ? *Sociologie du travail*, 64(1-2), non paginé (en ligne).
- Michel, L. M. (2007). Personal Responsibility and Volunteering After a Natural Disaster: the Case of Hurricane Katrina. *Sociological Spectrum*, 27(6), 633-652.
- Nissen, S., Carlton, S., Wong, J. H., & Johnson, S. (2021). 'Spontaneous' Volunteers? Factors Enabling the Student Volunteer Army Mobilisation Following the Canterbury Earthquakes, 2010-2011. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 53(1), non paginé (en ligne).
- Overgaard, C. (2019). Rethinking Volunteering as a Form of Unpaid Work. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 48(1), 128-145.
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 147-181.
- Pieret, J. (2012). Quelle autorité compétente en Belgique ? *La Revue Nouvelle*, 1, 89-96.
- Postel, N. (2022). Penser les bouleversements du monde à partir de Karl Polanyi. *Revue française de socio-économie*, 28, 19-27.
- Pudal, R. (2012). Travailleurs inachevés et syndicalisation paradoxale : ce que nous apprend le cas des pompiers volontaires. *Sociétés contemporaines*, 87(3), 75-97.
- Ritzer, G., & Jurgenson, N. (2010). Production, Consumption, Prosumption: The Nature of Capitalism in the Age of the Digital 'Prosumer'. *Journal of Consumer Culture*, 10, 13-36.
- Robert, C. (2007). Les transformations managériales des activités politiques. *Politix*, 79(3), 7-23.
- Rose, N. (2000). Community, Citizenship, and the Third Way. *American behavioral scientist*, 43(9), 1395-1411.
- Rosol, M. (2012). Community Volunteering as Neoliberal Strategy? Green Space Production in Berlin. *Antipode*, 44(1), 239-257.
- Rotolo, T., & Berg, J. A. (2011). In Times of Need: An Examination of Emergency Preparedness and Disaster Relief Service Volunteers. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 40(4), 740-750.
- Sacchi, G., Stefani, G., Romano, D., & Nocella, G. (2022). Consumer Renaissance in Alternative Agri-Food Networks between Collective Action and Co-production. *Sustainable Production and Consumption*, 29, 311-327.
- Sanz Cañada, J., & Yacamán Ochoa, C. (2022). Innovación y Alimentación Sostenible. Políticas y modelos cooperativos de logística y comercialización. *Mediterráneo Económico*, 35, 333-346.
- Sawicki, F., & Siméant, J. (2009). Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français. *Sociologie du travail*, 51(1), 97-125.

- Shachar, I. Y., & Hustinx, L. (2019). Settling the Neoliberal Contradiction Through Corporate Volunteering: Governing Employees in the Era of Cognitive Capitalism. *Journal of Contemporary Ethnography*, 48(6), 773-805.
- Shachar, I. Y., Hustinx, L., Roza, L., & Meijs, L. C. (2018). A New Spirit Across Sectors: Constructing a Common Justification for Corporate Volunteering. *European Journal of Cultural and Political Sociology*, 5(1-2), 90-115.
- Shachar, I. Y., von Essen, J., & Hustinx, L. (2019). Opening up the “Black Box” of “Volunteering”: On Hybridization and Purification in Volunteering Research and Promotion. *Administrative Theory & Praxis*, 41(3), 245-265.
- Siméant, J. (2001). Entrer, rester en humanitaire : des fondateurs de MSF aux membres actuels des ONG médicales françaises. *Revue française de science politique*, 51(1), 47-72.
- Simonet, M. (2004). Penser le bénévolat comme travail pour repenser la sociologie du travail. *Revue de l'IRES*, 44(1), 141-155.
- Simonet, M. (2020a). La grève du travail gratuit n’a pas eu lieu... quoique ? *Mouvements*, 103(3), 131-136.
- Simonet, M. (2020b). Travail gratuit et guerre des valeurs. *La vie des idées*.
- Simonet, M. (2021). L’exploitation des bénévoles ? Des questions de l’enquête au questionnement des catégories. *Sociologie*(4), 411-418.
- Simonet, M. (2022). L’utilité sociale contre le travail. Leçons du travail gratuit et de ses luttes. *Sociologie du travail*, 64(1-2), non paginé (en ligne).
- Simsa, R., Rameder, P., Aghamanoukjan, A., & Totter, M. (2019). Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-organization and Coordination. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 48(2), 103-122.
- Smith, J. D. (2004). Civic Service in Western Europe. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 33(4), 64-78.
- Snyder, M., & Omoto, A. M. (2008). Volunteerism: Social Issues Perspectives and Social Policy Implications. *Social Issues and Policy Review*, 2(1), 1-36.
- Son, J., & Wilson, J. (2012). Using Normative Theory to Explain the Effect of Religion and Education on Volunteering. *Sociological Perspectives*, 55(3), 473-499.
- Stebbins, R. A. (1996). Volunteering: A Serious Leisure Perspective. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 25(2), 211-224.
- Supiot, A. (2000). Les nouveaux visages de la subordination. *Droit social*, 2, 131-145.
- Talpin, J.-M. (2017). La retraite ou la négativité du travail. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 23(1), 83-95.
- Taylor, R. F. (2004). Extending Conceptual Boundaries: Work, Voluntary Work and Employment. *Work, employment and society*, 18(1), 29-49.
- Taylor, R. F. (2005). Rethinking Voluntary Work. *The Sociological Review*, 53(2), 117-135.
- Taylor, R. F., & Parry, J. (2015). As CEO Exits, Reddit Finds to its Cost that Even Unpaid Workers can go on Strike. *The Conversation*, non paginé (en ligne).
- Tierney, K. (2015). Resilience and the Neoliberal Project: Discourses, Critiques, Practices – and Katrina. *American Behavioral Scientist*, 59(10), 1327-1342.
- Tignol, C. (2012). Service citoyen, expression d’attentes de reconnaissance. *La Revue Nouvelle*, 1, 57-66.

- Ughetto, P., & Combes, M.-C. (2010). Entre les valeurs associatives et la professionnalisation : le travail, un chaînon manquant ? *Socio-logos. Revue de l'association française de sociologie*(5), non paginé (en ligne).
- Vaessen, J., & Zune, M. (2023). Le Service Citoyen en Belgique : une expérience qui s'inscrit dans les parcours juvéniles. *Les Cahiers de recherche du Girséf*, 131, 85 p.
- Van de Velde, C. (2017). Jeunes au travail : à la recherche du sens perdu (propos recueillis par L. Roblin, B. Cassaigne et J. Merckaert). *Revue Projet*, 361, 28-33.
- Venter, K. (2022). Betwixt and Between: The Invisible Experiences of Volunteers' Body Work. *Work, employment and society*, 36(5), 911-927.
- Vermeersch, S. (2004). Entre individualisation et participation : l'engagement associatif bénévole. *Revue française de sociologie*, 45(4), 681-710.
- Ward, P. (2022). The Worth of their Work: The (In)visible Value of Refugee Volunteers in the Transnational Humanitarian Aid Sector. *Work, employment and society*, 36(5), 928-944.
- Whittaker, J., McLennan, B., & Handmer, J. (2015). A Review of Informal Volunteerism in Emergencies and Disasters: Definition, Opportunities and Challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13, 358-368.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual review of sociology*, 26(1), 215-240.
- Wilson, J. (2012). Volunteerism Research: A Review Essay. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 41(2), 176-212.
- Zaccai, E., & Orban, A. (2017). Mobilisations écologiques actuelles, mobilisations des années 1960-1970 : quels parallèles ? *Développement durable et territoires. Économie, géographie, politique, droit, sociologie*, 8(2), non paginé (en ligne).

3. Contributions à des ouvrages collectifs

- Battilana, J. (2020). Introduction. Pour une société plus démocratique, plus juste et plus verte. In I. Ferreras, J. Battilana, & D. Méda (Eds.), *Le Manifeste Travail. Démocratiser, démarchandiser, dépolluer* (pp. 9-25). Paris: Seuil.
- Becquet, V., & Stuppia, P. (2021). Inciter les jeunes à être utiles : un engagement rentable. In V. Becquet & P. Stuppia (Eds.), *Geopolitique de la jeunesse* (pp. 141-158). Paris: Le Cavalier Bleu.
- Castel, R. (2011). Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précarat. In S. Paugam (Ed.), *Repenser la solidarité* (pp. 415-433). Paris: Presses Universitaires de France.
- Cefaï, D. (2006). Une perspective pragmatiste sur l'enquête de terrain. In P. Paillé (Ed.), *La méthodologie qualitative. Postures de recherche et travail de terrain* (pp. 33-62). Paris: Armand Colin.
- Coler, P., Jobard, J.-B., & Laville, J.-L. (2021). Vers un associationnisme du 21^{ème} siècle. In P. Coler, M.-C. Henry, J.-L. Laville, & G. Rouby (Eds.), *Quel monde associatif demain ?* (pp. 173-188). Toulouse: Érès.
- Dacheux, E., & Goujon, D. (2017). La dimension mouvement de l'économie solidaire. In E. Bucolo, J. L. Coraggio, J.-L. Laville, & G. Pleyers (Eds.), *Mouvements sociaux et économie solidaire* (pp. 271-287). Paris: Desclée de Brouwer.

- Defourny, J. (1992). Histoire et actualité du fait associatif : quelques repères. In M.-J. Laloi (Ed.), *Vie associative et fonctions collectives* (pp. 21-34). Charleroi: CIFOP.
- Dumont, D. (2007a). L'applicabilité de la réglementation du travail aux bénévoles : Quand le législateur tourne en rond. In M. Davagle (Ed.), *Les Dossiers d'ASBL Actualités : la nouvelle législation relative aux volontaires* (pp. 201-215). Liège: Edi.Pro.
- Dumont, D. (2007b). Le bénévolat : contrat de travail, contrat civil ou non-droit ? Enquête sur la qualification juridique de l'engagement à titre gratuit. In M. Davagle (Ed.), *Les Dossiers d'ASBL Actualités : la nouvelle législation relative aux volontaires* (pp. 75-105). Liège: Edi.Pro.
- Eme, B. (2001). Les associations ou les tourments de l'ambivalence. In J.-L. Laville, A. Caillé, & P. Chanial (Eds.), *Association, démocratie et société civile* (pp. 27-58). Paris: La Découverte.
- Ferrand-Bechmann, D. (1992b). La face cachée des solidarités. In G. Ferreol (Ed.), *Intégration et exclusion dans la société française contemporaine* (pp. 281-305). Villeneuve d'Ascq: Presses Universitaires de Lille.
- Ferreras, I., & Charles, J. (2017). La citoyenneté au travail. Enjeu pour les organisations et la sociologie. In M. De Nanteuil & L. Merla (Eds.), *Travail et care comme expériences politiques. Penser la justice sociale à l'heure de la vulnérabilité* (pp. 165-177). Louvain-la-Neuve: Presses Universitaires de Louvain.
- Franssen, A., Van Dooren, G., Kuppens, J., Druetz, J., & Struyven, L. (2013). Les ambivalences de l'activation sociale. In W. Lahaye, I. Pannecoucke, J. Vrancken, & R. Van Rossem (Eds.), *Pauvreté en Belgique 2013* (pp. 205-226). Leuven: ACCO.
- Franssen, A. (2019). Aux âmes citoyennes. In F. Ronveaux & G. Mangez (Eds.), *Le Service Citoyen en Belgique : 25 jeunes témoignent* (pp. 141-148). Bruxelles: Publication du Service Citoyen.
- Gold, R. (2003). Jeux de rôles sur le terrain. Observation et participation dans l'enquête sociologique. In D. Cefaï (Ed.), *L'enquête de terrain* (pp. 340-362). Paris: La Découverte.
- Henkinbrant, J. (2007). Bénévoles ? Volontaires ! Définitions du volontaire et de l'activité qu'il exerce au sens de la loi du 3 juillet 2005. In M. Davagle (Ed.), *Les Dossiers d'ASBL Actualités : la nouvelle législation relative aux volontaires* (pp. 55-74). Liège: Edi.Pro.
- Hustinx, L. (2014). Volunteering in a Hybrid Institutional and Organizational Environment: An Emerging Research Agenda. In M. Freise & T. Hallmann (Eds.), *Modernizing Democracy* (pp. 99-110). New York: Springer.
- Ion, J. (2001a). Affranchissements et engagements personnels. In J. Ion (Ed.), *L'engagement au pluriel* (pp. 23-48). Saint-Étienne: Presses de l'Université de Saint-Étienne.
- Laville, J.-L. (2001). La raison d'être des associations. In J.-L. Laville, A. Caillé, & P. Chanial (Eds.), *Association, démocratie et société civile* (pp. 61-141). Paris: La Découverte.
- Laville, J.-L. (2017). Économie solidaire et mouvements sociaux : de la reconnaissance à la recherche. In E. Bucolo, J. L. Coraggio, J.-L. Laville, & G. Pleyers (Eds.), *Mouvements sociaux et économie solidaire* (pp. 417-483). Paris: Desclée de Brouwer.
- Laville, J.-L., & Caillé, A. (2001). Introduction. In J.-L. Laville, A. Caillé, P. Chanial, E. Dacheux, B. Eme, & S. Latouche (Eds.), *Association, démocratie et société civile* (pp. 7-13). Paris: La Découverte.

- Le Crom, J.-P., & Retière, J.-N. (2013). Les bonnes volontés à l'épreuve de l'efficacité dans le champ de l'aide alimentaire. In M. Simonet & M. Hely (Eds.), *Le travail associatif* (pp. 79-95). Paris: Presses Universitaires de Paris Ouest.
- Paillé, P. (2010). Une 'enquête de théorisation ancrée' : les racines et les innovations de l'approche méthodologique de Glaser et Strauss. In B. Glaser & A. Strauss (Eds.), *La découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative* (pp. 23-77). Paris: Armand Colin.
- Pleyers, G. (2021). Entraide et solidarité en temps de pandémie : une actualité internationale. In P. Coler, M.-C. Henry, J.-L. Laville, & G. Rouby (Eds.), *Quel monde associatif demain ?* (pp. 93-102). Toulouse: Érès.
- Prouteau, L. (2017). Le bénévolat. In J. Defourny & M. Nyssens (Eds.), *Economie sociale et solidaire* (pp. 151-185). Louvain-la-Neuve: De Boeck.
- Ragin, C. (2009a). Casing' and the Process of Social Inquiry. In C. Ragin & H. Becker (Eds.), *What is a Case? Exploring the Foundations of Social Inquiry* (pp. 217-226). New York: Cambridge University Press.
- Ragin, C. (2009b). Introduction: Cases of 'What is a case?'. In C. Ragin & H. Becker (Eds.), *What is a Case? Exploring the Foundations of Social Inquiry*. New York: Cambridge University Press.
- Richez-Battesti, N., & Defourny, J. (2017). Les coopératives. In J. Defourny & M. Nyssens (Eds.), *Économie sociale et solidaire : socioéconomie du 3^{ème} secteur* (pp. 74-116). Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur.
- Rozier, S. (2013). Les générosités obligées. Mutations des politiques sociales et mécénat des entreprises dans la France des années 1990. In M. Simonet & M. Hely (Eds.), *Le travail associatif* (pp. 127-140). Paris: Presses Universitaires de Paris Ouest.
- Seny, G. (2007). Le périple législatif de la nouvelle loi relative aux droits des volontaires. In M. Davagle (Ed.), *Les Dossiers d'ASBL Actualités : la nouvelle législation relative aux volontaires* (pp. 19-54). Liège: Edi.Pro.
- Simonet, M. (2009). In Between Volunteer Work and Employment: Youth Civic Service in France and in the United States. In A. Moore McBride (Ed.), *Youth service in comparative perspective* (pp. 20-28). St. Louis: Center for Social Development, Washington University St. Louis.
- Simonet, M., & Bory, A. (2013). Le prix de la citoyenneté. In M. Simonet & M. Hely (Eds.), *Le travail associatif* (pp. 97-110). Paris: Presses universitaires de Paris Ouest.
- Soulet, M.-H. (2010). Pourquoi traduire The Discovery of Grounded Theory ? (avant-propos). In B. Glaser & A. Strauss (Eds.), *La découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative* (pp. 5-21). Paris: Armand Colin.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2003). L'analyse de données selon la grounded theory. Procédures de codage et critères d'évaluation. In D. Cefaï (Ed.), *L'enquête de terrain* (pp. 363-379). Paris: La Découverte.
- Taylor, R. F. (2013). Rethinking Voluntary Work: Dimensions of Class, Gender and Culture. In M. Simonet & M. Hély (Eds.), *Le travail associatif* (pp. 51-63). Paris: Presses Universitaires de Paris Ouest.

4. Principaux documents juridico-institutionnels

- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Résolution proclamant le 5 décembre Journée internationale des Volontaires., A/RES/40/212 C.F.R. (1985).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Résolution proclamant l'année 2001 Année internationale des Volontaires., A/RES/52/17 C.F.R. (1997).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), L'importance de la contribution des volontaires notamment dans le développement économique et social soulignée devant l'Assemblée Générale, 5 décembre 2001 (75^{ème} séance plénière). (2001a).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Rapport du Secrétaire général sur l'appui au volontariat, A/56/288 C.F.R. (2001b).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Résolution proclamant 2001 Année Internationale des Volontaires, A/RES/55/57 C.F.R. (2001c).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Résolution sur les recommandations relatives à l'appui au volontariat, A/RES/56/38 C.F.R. (2001d).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Recommandations sur le soutien au volontariat A/RES/56/38 C.F.R. (2002a).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Résolution sur le suivi de l'année internationale des volontaires, A/RES/57/106 C.F.R. (2002b).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Résolution sur le suivi de l'Année internationale des Volontaires, A/60/134 C.F.R. (2005).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Résolution sur le suivi de l'Année internationale des Volontaires, A/RES/63/153 C.F.R. (2008).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Résolution visant à intégrer le volontariat dans les activités de la décennie à venir, A/RES/67/138 C.F.R. (2012).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Résolution visant à intégrer le volontariat aux activités axées sur la paix et le développement : plan d'action pour la décennie à venir et au-delà, A/RES/70/129 C.F.R. (2015).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Plan d'action visant à intégrer le volontariat au Programme de développement durable à l'horizon 2030, Rapport du Secrétaire général., A/73/254 C.F.R. (2018a).
- Assemblée Générale des Nations Unies (AGNU), Résolution sur le volontariat à l'appui du Programme de développement durable à l'horizon 2030, A/RES/73/140 C.F.R. (2018b).
- Arrêté royal du 2 octobre 2002 portant création du Conseil Supérieur des Volontaires, *M.B.*, 4 octobre 2002, p. 45086.
- Arrêté royal du 21 décembre 2006 déterminant les conditions et modalités de souscription de l'assurance collective couvrant la responsabilité civile extra-contractuelle des organisations travaillant avec des volontaires, *M.B.*, 22 décembre 2006, p. 74218.
- Arrêté royal du 19 décembre 2006 déterminant les conditions minimales de garantie des contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extra-contractuelle des organisations travaillant avec des volontaires, *M.B.*, 22 décembre 2006, p. 73834.
- Arrêté royal du 15 février 2007 réglant certains aspects de la coexistence du volontariat et du droit à l'intégration sociale, *M.B.*, 7 mars 2007, p. 11210.

- Arrêté royal du 29 juin 2007 modifiant, en ce qui concerne la notion d'incapacité de travail, l'arrêté royal du 20 juillet 1971 instituant une assurance indemnités et une assurance maternité en faveur des travailleurs indépendants et des conjoints aidants, *M.B.*, 5 septembre 2007, p. 46263.
- Arrêté royal du 20 décembre 2018 relevant le plafond annuel de défraiement, déterminé à l'article 10, alinéa 1^{er} de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, pour certaines catégories de volontaires, *M.B.*, 28 décembre 2018, p. 105531.
- Arrêté royal du 20 mai 2020 étendant temporairement le champ d'application de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, *M.B.*, 29 mai 2020, p. 38163.
- Arrêté royal du 23 juin 2020 modifiant l'arrêté royal n° 24 du 20 mai 2020 étendant temporairement le champ d'application de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, *M.B.*, 30 juin 2020, p. 48737.
- Arrêté royal du 28 décembre 2020 portant, dans le cadre de la lutte contre les conséquences socio-économiques de la pandémie du coronavirus, adaptation de diverses dispositions en matière de sécurité sociale et de volontariat, *M.B.*, 31 décembre 2020, p. 98292.
- CCT n°5 du 24 mai 1971 concernant le statut des délégations syndicales du personnel des entreprises, modifiée et complétée par les CCT n°5 bis du 30 juin 1971, n°5 ter du 21 décembre 1978 et n°5 quater du 5 octobre 2011.
- CESE. (2006). *Avis du Comité économique et social européen sur « Les activités volontaires : leur rôle dans la société européenne et leur impact »*. Journal officiel de l'Union européenne (30 décembre 2006).
- CESE. (2022a). *Avis du Comité économique et social européen : « Consolider le mécanisme de protection civile de l'Union afin d'améliorer la capacité de l'UE à réagir face aux événements extrêmes, y compris en dehors de son territoire »*. Adopté en session plénière le 24 mars 2022.
- CESE. (2022b). *Avis du Comité économique et social européen sur « Le bénévolat et le volontariat : les citoyens construisent l'avenir de l'Europe »*. Journal officiel de l'Union européenne (6 avril 2022).
- CNT. (2005). Avis n°1.506 du 9 février sur la proposition de loi Greet Van Gool et consorts relative aux droits des bénévoles.
- CNT. (2009a). Avis n°1.686 du 6 mai sur le volontariat.
- CNT. (2009b). Avis n°1.708 du 25 novembre sur le volontariat et les indemnités perçues dans le cadre du volontariat.
- CNT. (2011). Avis n°1.775 du 13 juillet sur le volontariat.
- CNT. (2017). Avis n°2.065 du 29 novembre sur le travail associatif.
- Code civil du 21 mars 1804, *M.B.*, 3 septembre 1807, p. 0.
- Commission européenne. (2009). *Proposal for Council Decision on the European Year of Volunteering (2011)*.
- Commission européenne. (2011a). *Communication de la Commission au Parlement Européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions sur le déroulement, les résultats et l'évaluation générale de l'Année européenne du volontariat*. Lien : https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc828_en.pdf
- Commission européenne. (2011b). *Rapport de la Commission au Parlement Européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions sur le*

- déroulement, les résultats et l'évaluation générale de l'Année européenne du volontariat. Lien : https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc828_en.pdf
- Commission européenne. (2023). *Guide du Corps européen de solidarité*. Direction générale de l'éducation, de la jeunesse, du sport et de la culture.
Lien : https://youth.europa.eu/d8/sites/default/files/inline-files/european_solidarity_corps_guide_2023_fr.pdf
- Conseil de l'UE. (2009). *Décision du Conseil du 27 novembre 2009 relative à l'Année européenne des activités de volontariat pour la promotion de la citoyenneté active*. Journal officiel de l'Union européenne (22 janvier 2010)
- Conseil de l'UE. (2011). *Conclusions du Conseil des 28 et 29 novembre 2011 sur le rôle joué par le volontariat dans le sport pour promouvoir la citoyenneté active*. Lien : https://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/fr/educ/126412.pdf
- CSV. (2003). *Projet de loi relatif aux droits des volontaires*.
Lien : https://conseilsuperieurvolontaires.belgium.be/docs/projet_de_loi_fr.pdf
- CSV. (2004). *Avis sur la proposition de loi Van Gool-De Meyer relative aux droits des bénévoles*.
Lien : <http://hogeraadvrijwilligers.belgium.be/docs/avis-2004-51-0455-001-2.pdf>
- CSV. (2016). *Avis sur l'évaluation de la loi du 3 juillet 2005 : 10 ans d'existence de la loi relative aux droits des volontaires, deux avis pour une perspective d'avenir*.
Lien : <http://hogeraadvrijwilligers.belgium.be/docs/avis-2016-10-ans-loi.pdf>
- CSV. (2020a). *Avis concernant l'élargissement de la loi relative aux droits des volontaires et la dérogation au 45B pour les chômeurs temporaires*.
Lien : <https://conseilsuperieurvolontaires.belgium.be/docs/avis-2020-c45b.pdf>
- CSV. (2020b). *Avis sur le volontariat organisé par les institutions commerciales et l'augmentation temporaire du plafond annuel du défraiement forfaitaire*.
Lien : <https://conseilsuperieurvolontaires.belgium.be/docs/avis-2020-avis-defraiment-forfaitaire.pdf>
- CSV. (2021). *Avis sur le projet d'Arrêté royal portant modification de l'arrêté royal du 20 décembre 2018 relevant le plafond annuel de défraiement, déterminé à l'article 10, alinéa 1^{er} de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, pour certaines catégories de volontaires*.
Lien : <https://conseilsuperieurvolontaires.belgium.be/docs/avis-2021-augmentation-plafond-annuel-maximum.pdf>
- CSV. (2022). *Avis sur les sociétés coopératives*.
Lien : <https://conseilsuperieurvolontaires.belgium.be/docs/avis-2022-societes-cooperatives.pdf>
- Loi du 20 septembre 1948 portant sur l'organisation de l'économie, *M.B.*, 27 septembre 1948, p. 7768.
- Loi du 8 avril 1965 instituant les règlements de travail, *M.B.*, 5 mai 1965, p. 5064.
- Loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires, *M.B.*, 15 janvier 1969, p. 267.
- Loi du 16 mars 1971 sur le travail, *M.B.*, 30 mars 1971, p. 3931.
- Loi du 4 janvier 1974 relative aux jours fériés, *M.B.*, 31 janvier 1974, p. 1378.
- Loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, *M.B.*, 22 août 1978, p. 9277.

- Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996, p. 24309.
- Loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, *M.B.*, 29 août 2005, p. 37309.
- Loi du 19 juillet 2006 modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, *M.B.*, 11 août 2006, p. 40433.
- Loi du 6 mai 2009 portant des dispositions diverses, *M.B.*, 19 mai 2009, p. 37887.
- Loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, *M.B.*, 2 août 2016, p. 47094.
- Loi du 1^{er} mars 2019 modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires et d'autres dispositions légales en matière de volontariat, *M.B.*, 11 avril 2019, p. 37090.
- OIT. (2011). *Manuel sur la mesure du travail bénévole*. Genève: Bureau international du travail.
- OIT. (2013a). *Rapport de la 19^{ème} Conférence internationale des statisticiens du travail*, Genève, 2-11 octobre.
Lien : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_234126.pdf
- OIT. (2013b). Resolution Concerning Statistics of Work, Employment and Labour underutilization (19th International Conference of Labour Statisticians).
- OIT. (2018a). Resolution Concerning Statistics on Work Relationships (20th International Conference of Labour Statisticians).
- OIT. (2018b). National Practices in Measuring Volunteer Work: A Critical Review (20th International Conference of Labour Statisticians).
Lien : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meetingdocument/wcms_636049.pdf
- OIT. (2021). *Guide pour la mesure du travail bénévole*. Genève: Bureau international du travail.
- OIT. (2022). Statistics on Volunteer Work: Countries Which Measured Volunteer Work Using Modules Attached to Household Surveys in the Last Decade.
Lien : <https://ilostat.ilo.org/topics/volunteer-work/>
- ONU. (2006). *Manuel sur les institutions sans but lucratif dans le Système de comptabilité nationale*. New York: Publication des Nations Unies.
- ONU. (2018a). *Le fil qui nous relie. Rapport sur l'état du volontariat dans le monde*. Programme des Volontaires des Nations Unies.
- ONU. (2018b). *The Scope and Scale of Global Volunteering: Current Estimates and Next Steps*. United Nations Volunteers Programme.
- ONU. (2020a). *Call to Action: Volunteering in the Decade of Action (Reimagining Volunteering for the 2030 Agenda)*.
Lien : https://www.unv.org/sites/default/files/FINAL%20-%20Call%20to%20Action_Volunteering%20in%20Decade%20of%20Action%20FINAL.pdf
- ONU. (2020b). *Global Technical Meeting on Reimagining Volunteering for the 2030 Agenda*, 13-16 July.

- Lien :
<https://sustainabledevelopment.un.org/index.php?page=view&type=20000&nr=6914&menu=2993>
- ONU. (2022). *Construire des sociétés égalitaires et inclusives. Rapport sur la situation du volontariat dans le monde*. Programme des Volontaires des Nations Unies.
- Parlement européen. (2008). *Déclaration écrite sur la décision de déclarer 2011 « Année européenne du bénévolat »*, 9 avril.
- Parlement européen. (2012). *Rapport sur « Reconnaître et valoriser les activités de volontariat transfrontalières dans l'UE »*, 12 juin.
- Parlement européen. (2013). *Résolution sur le volontariat et les activités de volontariat en Europe*, 10 décembre.
- Parlement européen (2023). *Résolution sur la création d'emplois, la transition juste et les investissements d'impact*, 23 novembre 2023.
- PfV. (2017). *Avis du 1^{er} juillet 2017 : argumentaire pour la suppression du C45B*.
 Lien : <https://www.levolontariat.be/sites/default/files/2019-07/2017%20LIB%20pfv%20argumentaire%20pour%20la%20suppression%20du%20C45B.pdf>
- PfV. (2018). *La PfV dénonce le nouvel arrêté royal sur l'augmentation du plafond de défraiment*.
 Lien : <https://www.levolontariat.be/opposition-augmentation-plafond-defraiment-annuel>
- PfV. (2019). *Avis du 15 février 2019 sur la nouvelle loi sur le volontariat*.
 Lien : <https://www.levolontariat.be/lavis-de-la-pfv-la-nouvelle-loi-sur-le-volontariat>
- Programme des Volontaires des Nations Unies. (2016). *Notre mandat : promouvoir le volontariat*. Lien : <https://www.unv.org/fr/notre-mandat-promouvoir-le-volontariat>

5. Autres

- Barraket, J., Keast, R., Newton, C., Walters, K., & James, E. (2013). Spontaneous Volunteering During Natural Disasters. *The Australian Centre for Philanthropy and Nonprofit Studies (Queensland University of Technology)*, 58 p.
- Becquet, V. (2011). L'expérience du service civil volontaire à Unis-Cité : quels enseignements pour le service civique ? *Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (coll. « Les Cahiers de l'action », n°34)*, Paris.
- BIEF. (2016). Evaluation de l'action Service Citoyen mise en œuvre par l'ASBL Plateforme pour le Service Citoyen. *Rapport final à destination de la Cocof*.
- Cruysmans, E. (2020). *Historique des propositions législatives et des lois/décrets/ordonnances relatives au Service citoyen*. Étude non publiée réalisée pour la Plateforme pour le Service Citoyen.
- D'Hondt, S., Van Bugghout, B. (1998). *Het statuut van de vrijwilliger : knelpunten en oplossingen*. Bruxelles-Anvers: Fondation Roi Baudouin.
- De Keyser, L., Hustinx, L., Marée, M., Verhaeghe, L., Xhaufclair, V. (2015). *Le volontariat en Belgique : Chiffres-clés*. Bruxelles: Fondation Roi Baudouin.

- Dujardin, A., Gijssels, C., Marée, M., Loose, M. (2007). *La mesure du volontariat en Belgique : analyse critique des sources statistiques sur l'importance du volontariat dans le secteur associatif belge*. Bruxelles: Fondation Roi Baudouin.
- El Karmouni, H. (2017). *Le travail du consommateur pour la mise en place d'une alternative : Cas du supermarché coopératif La Louve*. (Thèse de doctorat en sciences de gestion). Université Paris-Est, Paris.
- European Year of Volunteering Alliance. (2011). *Policy Agenda on Volunteering in Europe*.
- Eurostat. (2023). EU SILC: modules.
Lien : <https://ec.europa.eu/eurostat/web/income-and-living-conditions/database/modules>
- Ferreras, I. (2004). *Le travail démocratique. Du caractère expressif, public et politique de l'expérience du travail dans les services*. (Thèse de doctorat en sociologie). Université catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve.
- Flash Eurobarometer 408. (2015). *European Youth Brussels*. Brussels: TNS Opinion & Social.
- Francou, Q. (2021). *Évaluation du service civique : résultats de l'enquête sur les parcours et les missions des volontaires*. Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP), Notes et rapports, rapport d'étude.
- Geradin, F., & Ronveaux, F. (2012). *Etude prospective relative à la place du Service Citoyen au sein du paysage associatif et institutionnel belge*. Bruxelles: Plateforme Service Citoyen.
- Geradin, F. (2015). La citoyenneté en marge/en marche : le projet de service citoyen et ses enjeux philosophiques. *Actes du 34^{ème} Congrès de l'Association des sociétés de philosophie de langue française (ASPLF)*, 305-316.
- GHK. (2010). *Study on Volunteering in the European Union*. London: GHK.
- Guigon, J. (2020). *Analyse coûts-bénéfices et modélisation économique du service citoyen en Belgique*. (Mémoire de Master en sciences de gestion à finalité spécialisée en Management des entreprises sociales et durables Mémoire-projet). Université de Liège.
- Hustinx, L., & Dudal, P. (2020). *Le volontariat en Belgique en 2019 : Chiffres-clés*. Département de sociologie, Université de Gand.
- Ihaddadene, F. (2018). *La marchandisation de l'engagement des jeunes. Les « dérives » du service civique à la Ligue de l'enseignement*. (Thèse de doctorat en sociologie). Université Paris Nanterre, Paris.
- ISPSOS. (2019). *Sondage de la population belge par rapport à l'instauration d'un service citoyen en Belgique*. Soirée-débat pour les 10 ans du Service Citoyen, le 29 mars 2019.
- IWEPS. (2022). *Évaluation du Service Citoyen : comparaison avant-après*.
- Knops, G., & Pissart, P. (2001). *Éléments pour une politique du volontariat*. Bruxelles: Fondation Roi Baudouin.
- Lowe, S., & Fothergill, A. (2003). A Need to Help: Emergent Volunteer Behavior After September 11th. *Beyond September 11th: An account of post-disaster research*, 293-314.
- Madeira Dos Santos, J. (2018). *BEES Coop et la triple identité des coopérateurs*. (Mémoire de Master en sciences de la population et du développement). Université catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve.
- McBride, A. (2009). *Youth Service in Comparative Perspective*. Saint-Louis: Center for Social Development, Washington University.

- McBride, A., Benítez, C., & Sherraden, M. (2003). *The forms and nature of civic service: A global assessment*. Saint-Louis: Center for Social Development, Washington University.
- Moons, A., & Dumont, D. (2020). *La participation des coopérateurs bénévoles au fonctionnement des supermarchés coopératifs : aspects de droit du travail et de la sécurité sociale*. Centre de droit public, Université Libre de Bruxelles.
- Orban, C. (2014). Bénévolat, volontariat... Une mise en débat ! In P. Wanlin (Ed.), *Le volontariat en Wallonie et à Bruxelles. Regards du monde associatif et de la recherche académique* (vol. 21, pp. 88-96). Bruxelles: Fédération Wallonie-Bruxelles, Administration générale de la Culture, Service général de la Jeunesse et de l'Éducation permanente.
- Ouahab, A. (2019). *Contester et consentir : la mise au travail des membres d'une organisation alternative. Le cas d'un supermarché coopératif et participatif*. (Thèse de doctorat en sciences de gestion). Université Panthéon-Sorbonne, Paris.
- PSC. (2019). *Guide d'accueil d'un Jeune en Service Citoyen*
- PSC. (2022). *Rapport d'activités 2021-2022 de la Plateforme pour le Service Citoyen*.
- Ronveaux, F. (2015). Le Service Citoyen : de la théorie de la reconnaissance à une politique de la reconnaissance. *Actes du 34^{ème} Congrès de l'Association des sociétés de philosophie de langue française (ASPLF)*, 327-336.
- Ronveaux, F., & Mangez, G. (2019). *Le Service Citoyen en Belgique : 25 jeunes témoignent*. Bruxelles: Les éditions du CVB.
- SILC. (2015a). *Ad-hoc module on social/cultural participation and material deprivation* Eurostat.
- SILC. (2015b). *Module on social and cultural participation and material deprivation: assessment of the implementation*: European Commission, Eurostat, Unit F-4: Quality of life.
- Special Eurobarometer 75.2. (2011). *Volunteering and intergenerational solidarity*. Brussels: TNS Opinion & Social.
- Tignol, C. (2015). Le Service Citoyen et les antinomies de la citoyenneté : quelques réflexions à partir de la pensée d'Etienne Balibar. *Actes du 34^{ème} Congrès de l'Association des sociétés de philosophie de langue française (ASPLF)*, 317-325.
- Trovarelli, F. (2020). *Le supermarché coopératif : une organisation hybride. Analyse des tensions*. (Mémoire de Master en politique économique et sociale). Université catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve.
- Van der Straten, A., & Ronveaux, F. (2020). *Le Service Citoyen en Europe : comparaison des six programmes nationaux autonomes*. Bruxelles: CVB, Plateforme pour le Service Citoyen.

Annexes

Données socio-démographiques relatives aux volontaires interrogé·es⁵⁴⁵

Tableau 1 : Volontaires interrogé·es dans le cadre de l'étude de cas sur le Service Citoyen⁵⁴⁶

Pseudonyme	Genre	Âge (à l'entrée)	Statut administratif (à l'entrée)	Niveau d'études (à l'entrée)
Léo	H	20	Étudiant	Secondaire sup. (CESS)
Zélie	F	19	Étudiante	Secondaire sup. (CESS)
Lilian	H	24	Demandeur d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire sup. (CESS)
Mélissa	F	25	Demandeuse d'emploi (au chômage)	Secondaire 2 ^{ème} degré
Arthur	H	24	Demandeur d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire sup. (CESS)
Éléonore	F	19	Demandeuse d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire sup. (CESS)
Jessica	F	22	Demandeuse d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire 2 ^{ème} degré
Guilian	H	20	Sans statut	Primaire (CEB)
Delphine	F	23	Étudiante	Supérieur non universitaire
Nathan	H	21	Demandeur d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire sup. (CESS)
Nils	H	19	Étudiant	Secondaire sup. (CESS)
Lydia	F	19	Demandeuse d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire 2 ^{ème} degré
Nina	F	18	Étudiante	Secondaire sup. (CESS)
Matilda	F	23	Demandeuse d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire sup. (CESS)
Léa	F	18	Étudiante	Secondaire sup. (CESS)
Ahmed	H	20	Demandeur d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire sup. (CESS)

⁵⁴⁵ Pour une comparaison du profil socio-démographique des volontaires interrogé·es par rapport à l'ensemble des volontaires de chaque organisation : cf. sections méthodologiques dans les chapitres relatifs aux études de cas.

⁵⁴⁶ Nous tenons à rappeler ici qu'une **grande prudence** s'impose par rapport aux statuts à l'entrée et aux niveaux d'études des volontaires qui entrent en Service Citoyen. Concernant le statut à l'entrée, il s'agit ici uniquement d'un statut administratif. Les personnes inscrites comme « demandeuses d'emploi » ne sont donc pas nécessairement à la recherche active d'un emploi (cf. chapitre sur le volontariat en Service Citoyen). Quant aux « étudiant·es », bien qu'ils·elles soient encore inscrit·es comme tel·les, ils·elles sont généralement en décrochage vis-à-vis de leurs études, sinon ils·elles ne se projetteraient pas dans la réalisation d'un Service Citoyen de 6 mois à temps plein (cf. chapitre sur le volontariat en Service Citoyen). Concernant le niveau d'études, au vu de l'âge à l'entrée en Service Citoyen (18-25 ans), il est logique que très peu de jeunes aient un niveau d'éducation supérieur.

Meryem	F	20	Demandeuse d'emploi (en stage d'insertion)	Primaire (CEB)
Céline	F	25	Demandeuse d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire sup. (CESS)
Antoine	H	22	Demandeur d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire sup. (CESS)
Daphnée	F	24	Demandeuse d'emploi (au chômage)	Supérieur universitaire
Guillaume	H	22	Étudiant	Secondaire sup. (CESS)
Marie	F	23	Demandeuse d'emploi (en stage d'insertion)	Supérieur universitaire
Sylvain	H	19	Étudiant	Secondaire sup. (CESS)
Mathieu	H	19	Étudiant	Secondaire sup. (CESS)

Tableau 2 : Volontaires interrogé-es dans le cadre de l'étude de cas sur l'hôpital public de Liège

Pseudonyme	Genre	Âge (à l'entrée)	Statut (à l'entrée)	Niveau d'études (à l'entrée)
Anne	F	56	Sans emploi (mère au foyer, sans prestations sociales)	Inconnu
Thomas	H	21	Demandeur d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire
Kévin	H	22	Étudiant	Supérieur (études en cours)
Benoît	H	62	Retraité (ex-enseignant)	Supérieur
Julien	H	20	Demandeur d'emploi (en stage d'insertion)	Secondaire ou inférieur
Julie	F	44	Invalide (allocataire de la mutuelle)	Inconnu
Alain	H	59	Retraité (ex-logisticien à l'armée)	Inconnu
Sylvestre	H	45	Indépendant (metteur en scène en suspension temporaire d'activités en raison du Covid-19)	Inconnu
Fatima	F	49	Demandeuse d'asile	Inconnu
Lorenzo	H	27	Demandeur d'emploi (au chômage)	Secondaire
Marc	H	65	Retraité (ex-directeur d'entreprise)	Supérieur
Jean-Pierre	H	58	Demandeur d'emploi (au chômage)	Supérieur
Valentina	F	32	Sans emploi (sans prestations sociales)	Secondaire ou inférieur
Zoltan	H	26	Employé (militaire)	Inconnu
Nadia	F	54	Demandeur d'emploi (au chômage)	Secondaire ou inférieur
Rachid	H	51	Sans emploi (bénéficiaire du RIS, CPAS)	Inconnu

Justine	F	23	Étudiante	Supérieur (études en cours)
Sandrine	F	52	Indépendante (co-gérante d'un commerce en cessation d'activités)	Inconnu
Tiffany	F	24	Demandeur d'emploi (au chômage)	Secondaire ou inférieur
Brigitte	F	65	Retraitée (ex-kinésithérapeute)	Supérieur
Nadine	F	66	Retraité (ex-infirmière psychiatrique)	Supérieur
Roberto	H	66	Retraité (ex-ouvrier sidérurgiste)	Inconnu
Karim	H	40	Indépendant (secteur de l'événementiel, en cessation d'activités)	Inconnu
Aïcha	F	48	Employée (cuisinière dans l'Horeca en suspension temporaire d'activités en raison du Covid-19)	Inconnu
Laurent	M	41	Demandeur d'emploi (au chômage)	Secondaire ou inférieur
Patricia	F	53	Sans emploi (bénéficiaire du RIS, CPAS)	Inconnu
Christophe	H	53	Employé dans le milieu scolaire (en suspension temporaire d'activités en raison du Covid-19)	Inconnu
Mégane	F	18	Étudiante (à la recherche d'un job étudiant)	Inférieur

Tableau 3 : Volontaires interrogées dans le cadre de l'étude de cas sur le supermarché coopératif et participatif Coopéco

Pseudonyme	Genre	Âge (lors de l'entretien)	Statut (lors de l'entretien)	Niveau d'études
Héline	F	36	Employée (bureau d'étude)	Supérieur
Marguerite	F	63	Retraitée (ex-enseignante)	Supérieur
Héloïse	F	43	Employée (secteur public de la formation et de l'emploi)	Supérieur
Madeline	F	67	Retraitée (ex-éducatrice psychiatrique)	Supérieur
Giulia	F	66	Retraitée (fonction antérieure inconnue)	Inconnu
Élise	F	51	Employée (entreprise pharmaceutique)	Supérieur
Ludovic	H	54	Employé (entreprise pharmaceutique)	Supérieur
Marjolaine	F	39	Employée (entreprise de distribution d'énergie)	Inconnu
Antoine	H	38	Employé (entreprise de protection et d'accompagnement des travailleur·ses indépendant·es)	Supérieur
Geoffrey	H	49	Employé (manager dans un CPAS)	Supérieur
Gilles	H	67	Retraité (ex-responsable RH dans une entreprise industrielle)	Supérieur
Gisèle	F	69	Retraitée (ex-infirmière)	Supérieur
Adrien	H	44	Employé (association active dans le domaine de la pauvreté)	Supérieur
Sylvie	F	69	Retraitée (ex-magistrate)	Supérieur

Claire	F	67	Retraitée (ex-coordinatrice d'un département de formation en langues)	Supérieur
Anne-Marie	F	61	Employée (association active dans le secteur de la déficience mentale)	Inconnu
Marvin	H	35	Employé (vendeur dans un magasin d'outillage)	Inconnu
Sarah	F	51	Au chômage (ex-déléguée médicale dans une entreprise pharmaceutique)	Inconnu
Maria	F	63	Au chômage (ex-caissière)	Inconnu
Adriana	F	60	Au chômage (ex-caissière)	Inconnu
Lauriane	F	47	Employée (association de promotion de l'économie sociale et solidaire)	Supérieur
Sophie	F	42	Employée (entreprise de distribution d'énergie)	Inconnu
Irène	F	58	Employée (secrétaire dans une entreprise de construction)	Secondaire
Mathéo	H	36	Employé (association d'aide de personnes en situation de handicap)	Inconnu
Dominique	F	56	Employée (service public d'études et de statistiques)	Supérieur
Aniès	F	58	Employée en incapacité de travail (animatrice socio-culturelle)	Inconnu
Corinne	F	64	Retraitée (ex-enseignante)	Supérieur
Pierre	H	28	Employé (enseignant)	Supérieur
Marie-Christine	F	46	Indépendante (avocate)	Supérieur